



Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement

Wirkungsmodell **Schuldenberatung**

**Zusammenspiel vielfältiger Wirkfaktoren –
Ergebnisse systematische Literaturreview**

Forschungsbericht im Rahmen der Studie «Wirkfaktoren professionellen Handelns in sozialen Organisationen (WIFASO)» finanziert durch den Schweizerischen Nationalfonds

Teilbericht
Januar 2020

Fiona Gisler
Prof. Dr. Sigrid Haunberger
Dr. Zuzanna Kita
Dr. Larissa M. Sundermann

Abstract

Die systematische Literaturreview zu Schuldenberatung im Rahmen der [Studie «Wirkfaktoren professionellen Handelns in sozialen Organisationen \(WIFASO\)»](#) untersucht Wirkfaktoren und Wirkungen auf der Ebene von professionellen sozialen Beratungsangeboten. Zahlreiche einwirkende Faktoren und Wirkungen sind in den 48 eingeschlossenen Publikationen genannt. Im ersten Analyseschritt stehen übergreifende Wirkfaktorebenen und deren Korrelationen im Zentrum. Auffallend ist die Konzentration auf die Klient*innen, aber auch institutionelle und Umweltfaktoren sind stark präsent. Basierend auf Realist Evaluation erfolgt im zweiten Schritt eine detaillierte Erforschung der Kontextfaktoren auf der Mikro-, Meso- und Makroebene, der direkt in der Beratung einwirkenden Mechanismen und der resultierenden Wirkungen. Es zeigt sich eine grosse Bandbreite an Wirkfaktoren und Wirkungen sowie deren Komplexität. Schliesslich gelingt eine Verdichtung der Erkenntnisse zu einem Wirkungsmodell, gewichtet nach Vorkommen in den Publikationen. Viele mögliche Ansatzpunkte für eine optimale Gestaltung von Schuldenberatungen eröffnen sich. Dazu zählen u.a. Spielräume der Fachperson, strukturelle Faktoren, z.B. die programmatische Setzung, die Zugänglichkeit oder die Finanzierung, aber auch Umweltfaktoren, wie die Zusammenarbeit mit den diversen Stakeholdern.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	6
2	Methode.....	7
3	Ergebnisse	10
4	Diskussion	20
5	Fazit	27
	Literatur	28
	Anhang	32
A:	Wirkungsmodell Schuldenberatung: Literaturreview Detailauswertung nach RE inkl. Anzahl Publikationen mit Nennung(en) (n = 48)	32

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ein- und Ausschlusskriterien Literaturrecherche	7
Tabelle 2: Kontextfaktoren Mikroebene.....	15
Tabelle 3: Kontextfaktoren Mesoebene.....	17
Tabelle 4: Kontextfaktoren Makroebene	18

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Such- und Auswahlstrategie der Literaturrecherche	8
Abbildung 2: Verteilung Forschungsmethoden und Inhalt der Publikationen	10
Abbildung 3: Wirkfaktorebenen im Überblick	11
Abbildung 4: Korrelationen Wirkfaktorebenen und Wirkung	13
Abbildung 5: Wirkungsmodell Schuldenberatung	19

1 Einleitung

Die [Studie «Wirkfaktoren professionellen Handelns in Sozialen Organisationen \(WIFASO\)»](#) erforscht Wirkfaktoren von professionellen Beratungsangeboten in sozialpolitisch relevanten Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Das Erkenntnisinteresse liegt im Ausloten von Wirkungskonfigurationen und in der Generierung von Wirkungsmodellen. WIFASO stützt sich auf Realist Evaluation (RE) beruhend auf Pawson und Tilley (1997). Entsprechend ist die Annahme, dass eine Beratung nicht überall und für jeden funktioniert (Westhorp, 2014). Zudem besteht eine starke Abhängigkeit von Kontextfaktoren, in die das Beratungshandeln eingebunden ist. Aufschlussreicher als die Frage «Wirkt Schuldnerberatung?» ist folglich «Was wirkt in der Schuldnerberatung für wen und unter welchen kontextspezifischen Bedingungen?». Diese Frage lässt sich in sogenannten KMO-Konfigurationen beantworten, die Kontexte, Mechanismen und Outcome verknüpfen. Von besonderem Interesse sind die Ursachen und Umstände von Auswirkungen. Wirkungsmodelle bilden die Verlaufslogik von Programmen ab (Chen, 1990; Chen & Rossi, 1983; Rauscher, Mildnerberger & Krlev, 2015). Dadurch bieten sie Unterstützung bei der Strukturierung und (Weiter-)Entwicklung von Programmen. Die praktischen Anwendungsmöglichkeiten sind breit von der Konzipierung eines Programms über Einschätzungen von Erfolgchancen und kritischen Punkten bis zur Identifikation von Indikatoren für Evaluationen (Haubrich, 2010).

Bei WIFASO sind neben Schuldenberatungsstellen auch Anbieter*innen im Bereich der Arbeitsintegration, Bewährungs- und Vollzugsdienste sowie Anlaufstellen für wirtschaftliche Sozialhilfe beteiligt. Mitarbeiterinnen des Departements Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW führen die Studie durch, finanziert vom Schweizerischen Nationalfonds. In Kombination qualitativer und quantitativer Methoden erfolgen im ersten Schritt systematische Literaturreviews je Handlungsfeld. Darauf aufbauend finden in enger Zusammenarbeit mit den 23 Praxisorganisationen Experteninterviews, eine grösser angelegte Online-Umfrage und ein Delphi-Verfahren statt.

Dieser Artikel präsentiert Methode und Ergebnisse der systematischen Literaturreview zu Schuldenberatung. Die in den Publikationen beschriebenen Kontexte, Mechanismen und Wirkungen sowie das abgeleitete Wirkungsmodell werden erläutert und diskutiert. Erste Schlüsse bezüglich der Ausgestaltungsmöglichkeiten von Schuldenberatungen werden gezogen.

2 Methode

Die Literaturrecherche erstreckt sich über den Zeitraum von Juni bis September 2018 unter Rückgriff auf die vier Literaturdatenbanken: Sociological and Social Services Abstracts, Web of Science, PsycInfo und WISO. Die Suche erfolgt nach «debt* AND counselling» oder lediglich im Titel nach «Schuldenberatung». Ausgesuchte graue Literatur findet Berücksichtigung bei starkem Bezug zur Schweiz und/oder zur Thematik; schwergewichtig über eine Recherche auf der «Nationalen Plattform gegen Armut» (Bundesamt für Sozialversicherungen BSV, 2018). Die Ein- und Ausschlusskriterien orientieren sich an den Literaturquellen und dem thematischen Schwerpunkt der Studie. Tabelle 1 weist die Kriterien detailliert aus.

Tabelle 1: Ein- und Ausschlusskriterien Literaturrecherche

Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien
-Der Volltext der Publikation ist in deutscher oder englischer Sprache verfasst.	-Die Publikation ist nicht im Volltext verfügbar oder zugänglich.
-Der Publikationszeitraum liegt zwischen 2000 und 2018.	-Doppelt gefundene Publikationen.
-Der Titel oder das Abstract weisen darauf hin, dass Wirk-/ Kontextfaktoren oder Wirkungen der Schuldenberatung empirisch erhoben wurden.	-Es handelt sich um Bachelorthesen, Jubiläumsschriften, reine Stellungnahmen oder Artikel (u.a. der Fachzeitschrift BAG-SB Informationen der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldenberatung), welche nur kostenpflichtig verfügbar sind.
	-Die Publikation fokussiert stark auf Schuldenprävention, Beratung im Bereich Kredite, Wohneigentum, Gesundheit, Familien, Studierende, pathologisch krankhafter Umgang mit Geld, z.B. Spielsucht, übermässiger Kaufkonsum, oder befasst sich mit Schuldenberatung in anderen Settings, bspw. Strafvollzug, Sozial- oder Drogenhilfe.

Auf diese Weise lassen sich die 1453 ermittelten Literaturquellen auf 48 reduzieren. Das Vorgehen bei der Suche und der Auswahl ist auf der nächsten Abbildung ersichtlich.

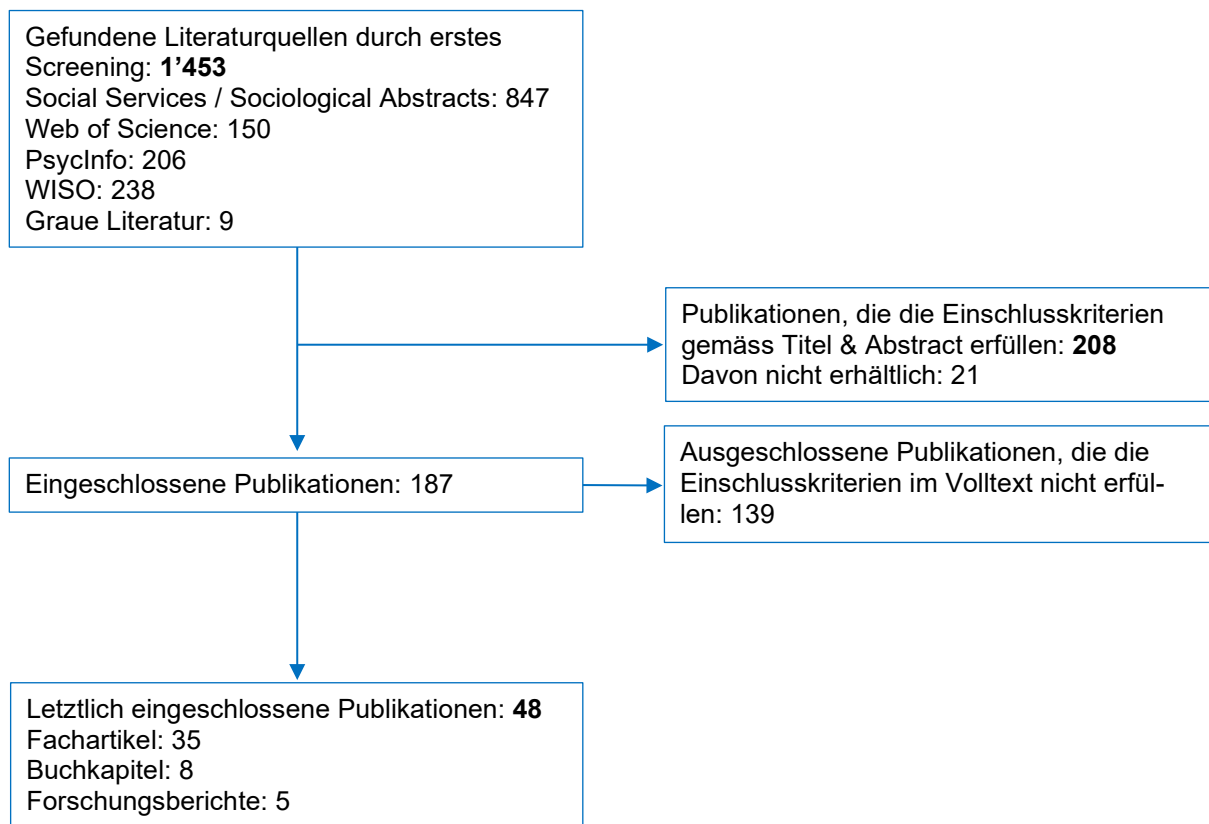


Abbildung 1: Such- und Auswahlstrategie der Literaturrecherche

Die Software zur qualitativen und Mixed-Methods-Datenanalyse MAXQDA unterstützt die Analyse und bietet die Gelegenheit qualitative mit quantitativer Forschung zu verbinden. Damit lassen sich Ergebnisse über die Inhalte, über Anzahl Nennungen und Vorkommen in den einzelnen Publikationen sowie Korrelationen gewinnen.

Einleitend erfolgt eine Stichprobenbeschreibung der 48 letztlich eingeschlossenen Publikationen nach regionaler und disziplinärer Herkunft, der angewendeten Forschungsmethoden resp. des Inhalts sowie der gewählten inhaltlichen Schwerpunkte. Eine erste inhaltliche Analyse konzentriert sich mehrheitlich auf übergreifende Wirkfaktorebenen (Klient*in, Institutionelles, Fachperson, Angehörige, Wohn-, Arbeit- und Finanzsituation der Klient*in sowie Umweltfaktoren) sowie Wirkungen. Die nachfolgende Detailanalyse durchleuchtet die identifizierten Kontexte auf der individuellen Mikro-, der institutionellen Meso- und der Makroebene der gesellschaftlichen und politischen Umweltfaktoren, Mechanismen und Wirkungen entsprechend der RE.

Der Rückgriff auf RE ermöglicht eine theoriegeleitete Untersuchung der sozialen Interventionen unter Beachtung von sich gegenseitig beeinflussenden Mechanismen und Kontexten. Eine solche Betrachtungsweise ist für eine Evaluation im Feld der Sozialen Arbeit angezeigt, damit Aussagen über mögliche Zusammenhänge formuliert werden können (Haunberger & Baumgartner, 2017). RE verwendet die Formel «Outcome = Mechanism + Context» (Pawson & Tilley, 1997): Wirkung im Sinne von Outcome resultiert demnach aus dem Zusammenwirken von Mechanismen und Kontext. Die Autoren charakterisieren Outcome (O) als soziale Auswirkung oder Regelmässigkeit. Mechanismen (M) beschreiben sie als Zusammensetzung, Verhalten und prozessuales Zusammenspiel, welches Wirkungen generiert und erklärt. Mit Blick auf das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit geht es bei den Mechanismen um

den Beitrag, welcher eine Intervention leistet, also wie sie funktioniert und wirkt. Dementsprechend fokussiert die Studie WIFASO bei den Mechanismen auf das Zusammentreffen von Klient*in und Berater*in sowie den Beratungsprozess. Die Kontexte (K) sind zusätzlich in den Vordergrund gerückt und bezeichnen notwendige Rahmenbedingungen und weitere Einwirkungen auf das Gelingen resp. Misslingen bspw. einer Massnahme. Insbesondere die Wirksamkeit von sozialarbeiterischen Interventionen ist stark abhängig von Kontexteinflüssen, wie soziale Beziehungen, räumliche oder kulturelle Gegebenheiten. Diese sogenannten KMO-Konfigurationen bilden die theoretische Grundlage der inhaltlichen Detailanalyse der eingeschlossenen Publikationen und des daraus abgeleiteten Wirkungsmodells zu Schuldenberatungen angewendet.

3 Ergebnisse

Die 48 letztlich eingeschlossenen Publikationen stammen zum grössten Anteil von einem Drittel aus Deutschland ($n = 16$), ferner zu mehr als einem Fünftel aus Grossbritannien ($n = 10$), 13% aus den USA ($n = 6$), ein Zehntel aus Australien ($n = 5$), einige aus der Schweiz ($n = 3$) und Frankreich ($n = 2$). Die übrigen verteilen sich auf Holland, Schweden, Finnland und Irland sowie auf eine Zusammenarbeit von Estland und Norwegen sowie eine von England und USA. Disziplinär sind in erster Linie Sozialwissenschaften vertreten, welchen beinahe die Hälfte der Publikationen zuzuordnen ist ($n = 23$); diese lassen sich weiter aufgliedern nach Soziale Arbeit ($n = 18$), Soziologie ($n = 3$) und Sozialpolitik ($n = 2$). An zweiter Stelle stehen mit mehr als einem Viertel der Publikationen die Gesundheitswissenschaften ($n = 13$), gefolgt von den Wirtschafts- ($n = 9$) und Rechtswissenschaften ($n = 3$).

Eine Bandbreite an wissenschaftlichen Methoden kommt in den betrachteten Studien zur Anwendung. Mit einem Viertel sind es in der Mehrheit Mixed Methods ($n = 12$) und beinahe ebenso viele qualitative ($n = 11$) als auch quantitative Methoden ($n = 10$). Des Weiteren machen ein Sechstel Meta- und Literaturanalyse ($n = 7$) aus. Vereinzelt finden sich Experimente ($n = 3$), wenige beschreiben Beratungsmethoden ($n = 3$) oder Beratungsmodelle ($n = 2$). Die Verteilung veranschaulicht folgende Grafik.

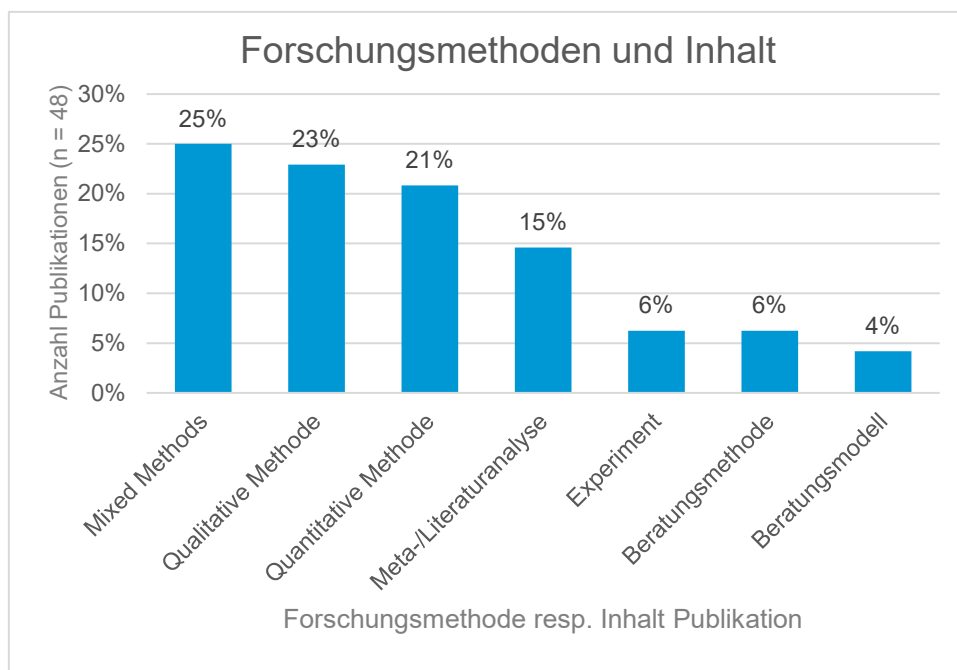


Abbildung 2: Verteilung Forschungsmethoden und Inhalt der Publikationen

Überwiegend, mit je rund einem Drittel der Publikationen, stehen die Angebote ($n = 16$) und die Klient*innen ($n = 15$) im Zentrum. Zu einem Sechstel sind es die Berater*innen ($n = 7$) und bei einem Zehntel interdisziplinäre Versorgungsmodelle ($n = 5$), seltener die Interaktion von Berater*innen und Klient*innen ($n = 4$) oder rechtliche Bestimmungen ($n = 1$).

Eine erste inhaltliche Analyse gibt Einblick in die Häufigkeit der Nennungen von unterschiedlichen Wirkfaktorebenen, welche sich nach Klient*in, Institutionelles, Fachperson, Angehörige, Wohn-, Arbeit- und Finanzsituation der Klient*in sowie Umweltfaktoren kategorisieren lassen und auf die Schuldenberatung einwirken können.

Schwergewichtig sind Wirkfaktoren auf der individuellen Ebene der/des Klient*in beschrieben, z.B. deren Motivation, Copingstrategien oder Bildung (Celsi, Wolfenbarger, Russel, Dellande & Gilly, 2017; Herzog, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.). Davon sind 41 Publikationen betroffen und mit insgesamt 469 identifizierten Textabschnitten (469, n = 41). Daneben sind die Wirkfaktorebenen der Finanzsituation (186, n = 32; Barnes et al., 2017 u.a.), der Arbeitssituation (104, n = 25; Walbrühl, 2005 u.a.), des sozialen Netzes (110, n = 20; Bond, Chalmers, Jorm, Kitchener, & Reavley, 2015 u.a.) und der Wohnsituation der/des Klient*in (26, n = 9; Trygged, 2012 u.a.) genannt.

Darüber hinaus ist häufig die institutionelle Wirkfaktorebene angeführt, z.B. eine programmatisch gesetzte Klientenorientierung oder die Trägerschaft (450, n = 41; Thomsen, 2008; Schruth, Schlabs, Müller, Stammler, Westerath & Wolkowski, 2011); dicht gefolgt von Umweltfaktoren, wie rechtliche Vorgaben oder weitere Beteiligte (441, n = 42; Brülls, 2006; Fraisse, 2017 u.a.), und schliesslich sind Wirkfaktoren auf Seiten der Fachperson geschildert, bspw. deren Qualifikation oder Haltung (276, n = 20; Thomsen, 2008 u.a.).

Zusätzlich erfasst die Wirkfaktorebene Varia allgemeine, nicht eindeutige oder mehrschichtige Wirkfaktoren (67, n = 25; Brackertz, 2014).

Dies lässt sich grafisch folgendermassen abbilden.

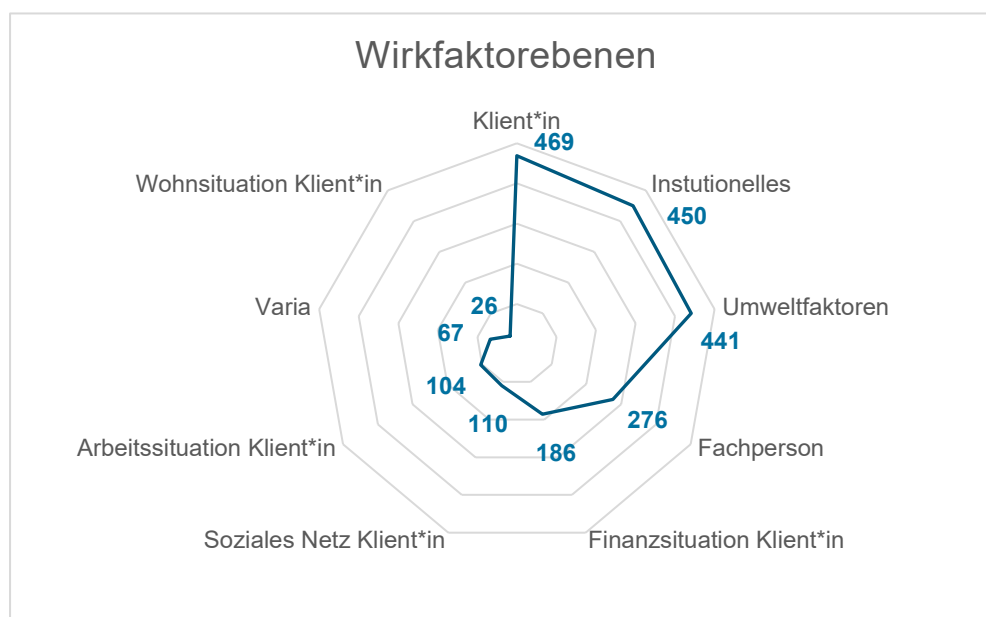


Abbildung 3: Wirkfaktorebenen im Überblick

Wie anhand der Abbildung 3 deutlich wird, fokussieren die untersuchten Publikationen bei den Wirkfaktorebenen hauptsächlich auf die Ebene individueller Faktoren der/des Klient*in, auf institutionelle und Umweltfaktoren, in etwas abgeschwächter Form auf die Fachperson.

Starke Korrelationen zwischen den Wirkfaktorebenen gibt es auf der Ebene Klient*in mit institutionellen Einflüssen (171, n = 31; Herzog, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.) oder mit Umweltfaktoren (170, n = 26; Brülls, 2006; Herzog, 2015 u.a.), zudem mit der Finanzsituation der/des Klient*in (107, n = 17; Herzog, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.) oder mit Faktoren seitens Fachperson (105, n = 17; Herzog, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.) sowie etwas seltener mit Einwirkungen des sozialen Netzes (81, n = 14; Rüger, Löffler, Ochsmann, Alsmann, Letzel & Münster, 2010; Walbrühl, 2005 u.a.) und der Arbeitssituation (59, n = 16; Herzog, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.).

Häufig überschneiden sich ausserdem die institutionelle Wirkfaktorebene mit jener der Umwelt (144, n = 27; Brülls, 2006; Thomsen, 2008 u.a.) sowie der Fachperson (136, n = 17; Thomsen, 2008; Walbrühl, 2005 u.a.).

In etwas abgeschwächter Form treffen Umweltfaktoren mit Einwirkungen der Finanzsituation der/des Klient*in zusammen (68, n = 20; Brülls, 2006; Walbrühl, 2005 u.a.) sowie mit Einflüssen der Fachperson (67, n = 12; Thomsen, 2008; Schruth et al., 2011 u.a.).

Zusätzlich gibt es einen schwächeren Zusammenhang zwischen der Ebene der Finanz- und der Arbeitssituation der Klient*in (52, n = 19; Schruth et al., 2011; Walbrühl, 2005 u.a.). Weitere Korrelationen haben lediglich eine vernachlässigbare Ausprägung.

Allerdings treffen in jeweils über einem Viertel der Publikationen die Wirkfaktorebene der Finanzsituation der Klient*in gemeinsam mit der institutionellen Ebene auf (33, n = 15; Herzog, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.) und auch mit der Wirkfaktorebene des sozialen Netzes (34, n = 14; Gabbay et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.) sowie die Ebene der Arbeitssituation der Klient*in zusammen mit Umweltfaktoren (30, n = 13; Barnes et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.).

33 der insgesamt 48 Publikationen greifen das Thema Wirkungen auf.

Unter den 470 Textabschnitten mit beschriebenen Auswirkungen finden sich die meisten Ausführungen zu Wirkungen, welche u.a. keine eindeutige Ausprägung als positiv oder negativ aufweisen, zu fehlenden Auswirkungen oder Wechselwirkungen zwischen Wirkfaktoren, z.B. bei der Weiterweisung an andere Stellen oder abweichender Beurteilung der Wirkungen durch die Fachpersonen und die Klient*innen (238, n = 26; Ansen & Schwarting, 2015; Mattes, Fabian & Neukomm, 2018 u.a.).

Am zweithäufigsten sind positive Wirkungen aufgezeichnet, bspw. bei finanziell-wirtschaftlichen Gewinnen zugunsten der Klient*in (180, n = 24; Ansen & Schwarting, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.).

Am wenigsten ist die Rede von negativen Wirkungen, wie bei einer Behinderung der Selbstständigkeit der Klient*in oder bezüglich problematischer Auswirkungen aufgrund einer einseitigen Fixierung auf die Schuldensituation (68, n = 12; Thomsen, 2008; Walbrühl, 2005 u.a.).

Die oben erwähnten 470 identifizierten Textabschnitte zu Wirkungen sind am zahlreichsten mit der Wirkfaktorebene auf Seite Klient*in verknüpft (212, n = 18; Herzog, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.). Dagegen ist das Zusammentreffen von Wirkungen mit der institutionellen Wirkfaktorebene in den meisten Publikationen gegeben (128, n = 25; Smail, Elison, Dubrow-Marshall & Thompson, 2017; Walbrühl, 2005 u.a.).

Ausserdem gibt es in den Publikationen vermehrt Korrelationen von Wirkungen mit der Wirkfaktorebene des sozialen Netzes der Klient*in (76, n = 4; Barnes et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.), der Umweltfaktoren (61, n = 18; Barnes et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.) und der Finanzsituation der Klient*in (53, n = 10; Ansen & Schwarting, 2015; Walbrühl, 2005 u.a.).

Die Visualisierung der oben ausgeführten Korrelationen der Wirkfaktorebenen und der Wirkungen ergibt folgendes Bild, wobei die Stärke des Zusammenhangs der Dicke der Verbindungslinie entspricht und die stärkeren Korrelationen entlang der obigen Ausführungen farblich hervorgehoben sind.

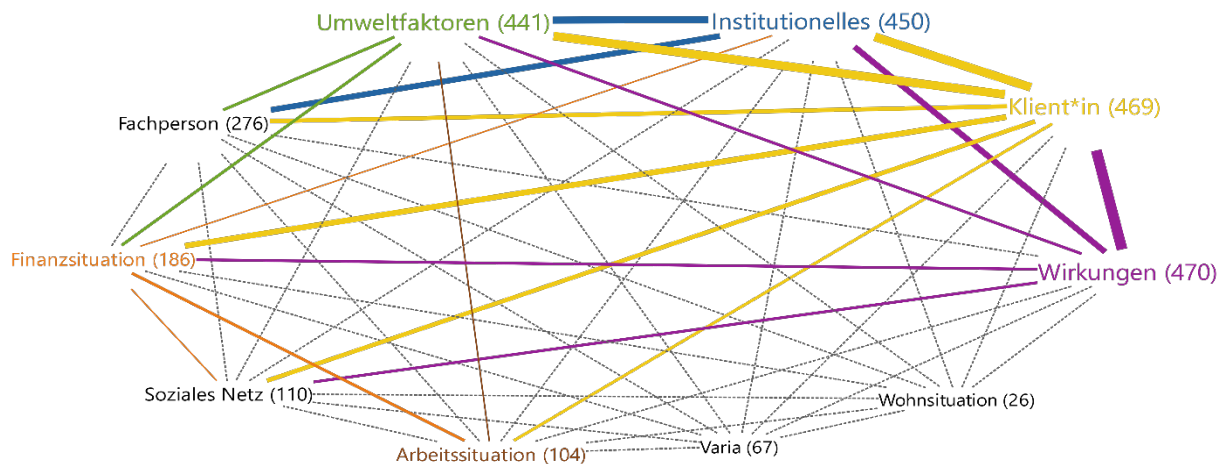


Abbildung 4: Korrelationen Wirkfaktorebenen und Wirkung

Damit konzentrieren sich auch die Korrelationen zwischen den Wirkfaktorebenen im Schwerpunkt um Klient*in, Institutionelles und Umweltfaktoren.

Die nachgelagerte Detailanalyse erforscht unter Verwendung von RE eingehend die oben dargestellten Wirk- und Kontextfaktoren wie auch Wirkungen. Im Anhang A ist die detaillierte Auswertung mit allen generierten Kriterien einsehbar, inkl. der jeweiligen Anzahl Publikationen mit Nennung(en).

Die Analyse der in der Fachberatung einwirkenden Mechanismen untersucht einerseits die Seite der/des Klient*in und andererseits der Fachperson.

Mehr als drei Viertel der Publikationen nennen Mechanismen auf Seiten Klient*in (n = 39; Celsi et al., 2017; Herzog, 2015 u.a.). An erster Stelle steht hierzu das finanzielle Verhalten der/des Klient*in (n = 26; Brülls, 2006; Pohn-Weidinger, 2017 u.a.), gefolgt von der Entscheidung(-sfähigkeit) (n = 19; Bond et al., 2015; Celsi et al., 2017 u.a.) und der (De-)Motivation (n = 17; Rüger et al., 2010; Walbrühl, 2005 u.a.). Ebenso ist das Vertrauen in die Fachperson oder die Beratung (n = 15; Burrows, Baxter, Baird, Hirst & Goyder, 2011; Smail et al., 2017 u.a.), die Kooperation (n = 11; Ebli, 2007; Tonkens & Verplanke, 2013 u.a.), überhaupt die Inanspruchnahme (n = 7; Barnes et al., 2017; Herzog, 2015 u.a.) sowie die eigenen Erwartungen an die Beratung (n = 4; Herzog, 2015; Trygged, 2012 u.a.) erwähnt.

Mechanismen auf Seite der Fachperson sind in beinahe der Hälfte der Publikationen genannt (n = 22; Schruth et al., 2011; Thomsen, 2008 u.a.). Am deutlichsten ist die Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen, Institutionen oder Gläubiger*innen (n = 14; Ansen, Langer, Molle, Peters, Schwarting & Vaudt, 2017; Brülls, 2006 u.a.). Das klientenorientierte, flexible Vorgehen (n = 12; Bond et al., 2015; Trygged, 2012 u.a.) sowie das Kriterium emotionale Unterstützung und Eingehen auf die Krisensituation (n = 12; Foss-Kelly, Generali & Kress, 2017; Kuhleemann, 2006 u.a.) erwähnen je ein Viertel der Publikationen. Die Partizipation, also der aktive Einbezug, der/des Klient*in in die Beratung (n = 9; Ansen et al., 2017; Schruth et al., 2011 u.a.), die Beachtung der Komplexität der Situation der/des Klient*in (n = 9; Foss-Kelly et al., 2017; Schruth et al., 2011 u.a.), der Aufbau und die Gestaltung der Beziehung

zur/zum Klient*in (n = 8; Herzog, 2015; Thomsen, 2008 u.a.) sowie der Spielraum der Fachperson sind ebenfalls vermehrt thematisiert (n = 7; Brennan & Gallagher, 2007; Pohn-Weidinger, 2017 u.a.); vereinzelt zusätzlich Kompensationsleistungen, z.B. stellvertretende Deutungen oder Handlungen (n = 5; Ebli, 2007; Thomsen, 2008 u.a.), die Vertraulichkeit resp. das Einhalten des Datenschutzes (n = 3; Bond et al., 2015; Schruth et al., 2011 u.a.) oder die Erreichbarkeit der Fachperson während des Beratungsprozesses (n = 1; Herzog, 2015).

Vielgestaltige Kontextfaktoren sind in den Publikationen als zusätzliche Einflussgrößen genannt und lassen sich der Mikro-, Meso- oder Makroebene zuweisen. Auf der Mikroebene zu verorten sind erneut Hinweise auf die/der Klient*in und auf die Fachperson.

Bis auf eine nennen alle Publikationen Kontextfaktoren seitens Klient*in (n = 47; Ansen et al., 2017; Barnes et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.). Nach einer groben Einteilung handelt es sich um:

- Individuelle Merkmale (n = 45; Brackertz, 2014; Ekanem, 2013; Walbrühl, 2005 u.a.): Kognition (n = 39: Gefühle [n = 30], subjektive Wahrnehmung [n = 25], Selbst-/Sozialkompetenzen [n = 25], Kenntnisse [n = 23]) oder Soziodemografisches (n = 37) etc.
- Finanzsituation (n = 39; Foss-Kelly et al., 2017; Stamp, 2012 u.a.): Einnahmen (n = 31) oder Schulden-situation (n = 23) etc.
- Arbeitssituation (n = 28; Barnes et al., 2017; Patel, Balmer, & Pleasence, 2012 u.a.): Einkommens-höhe (n = 20) oder Arbeitslosigkeit (n = 19) etc.
- Soziales Netz (n = 28; Ansen et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.): Beziehung zu Klient*in (n = 24), Eigenschaften der Angehörigen (n = 16) etc.
- Wohnsituation (n = 15; Barnes et al., 2017; Schruth et al., 2011): Form/Finanzierung (n = 11), Wohnungslosigkeit (n = 9) etc.

Kontextfaktoren zur Fachperson sind in annähernd der Hälfte der Publikationen beschrieben (n = 21; Ansen et al., 2017; Thomsen, 2008 u.a.). Am häufigsten vertreten ist das Kriterium Haltungen/Selbst-/Sozialkompetenzen mit Nennungen in einem Drittel der Publikationen (n = 16; Brülls, 2006; Thomsen, 2008 u.a.): Es stehen Kriterien, wie Offenheit/Verstehen (n = 9), Motivation/Engagement/Interesse (n = 8) oder Kommunikationskompetenzen im Vordergrund (n = 7). Auch die Kategorie Kenntnisse ist in knapp einem Drittel der Publikationen sichtbar (n = 15; Ansen et al., 2017; Schruth et al., 2011 u.a.), bspw. Kenntnisse der Ressourcenorientierung/-erschließung (n = 10), des Fachs (n = 9) oder der Wissensvermittlung (n = 7). Etwas mehr als ein Viertel der Publikationen verweisen zusätzlich auf Faktoren im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz (n = 13; Brennan & Gallagher, 2007; Griffiths, Baxter & Townley-Jones, 2011 u.a.), z.B. die Arbeitsbelastung (n = 9), die Qualifikation (n = 6) oder den Austausch mit anderen Schuldenberater*innen (n = 3).

Ein Einblick in sämtliche Befunde kontextueller Faktoren auf der Mikroebene bietet folgende Tabelle.

Tabelle 2: Kontextfaktoren Mikroebene

Mikroebene
➤ Klient*in (47)
<p>Individuelle Merkmale (45)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kognition (39) <ul style="list-style-type: none"> – Gefühle (30): Stress (24), Scham (17), Stolz (7) – Subjektive Wahrnehmung (25) – Selbst-/Sozialkompetenzen (25): Lernfähigkeit (18), Sozialkompetenz (10), Emotionsmanagement (9), Selbstreflexion (5) – Kenntnisse (23): Finanzen (17), Schuldenberatung (13), Recht (5), Sprache (3), Gesundheitssystem (1) • Soziodemografie (37): Gesundheit (32), Kultur/Ethnie/Religion (15), Geschlecht (11), Bildung (9), Alter (7) • Multiple Problemlagen (27)
<p>Finanzsituation (39)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einnahmen (31) • Schuldensituation (23) • Stimmungsrelevanz (23) • Ausgaben (20) • Sozialleistungen (15) • Kumulation (15) • Finanzielle Einschränkungen (13) • Wirtschaftliche Lage (7)
<p>Arbeitssituation (28)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einkommenshöhe (20) • Arbeitslosigkeit (19) • Arbeitsplatzsituation (11): Arbeitsverhältnis (7), Selbstständigkeit (6), Funktion (5) • Arbeitsfähigkeit (6)
<p>Soziales Netz (28)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beziehung zu Klient*in (24): Trennung (17), Wohnverhältnisse (13), Elternschaft (12), Beziehungsqualität (11), Budgetrelevanz (9), Reden über Probleme (4), verheiratet (1), Verlust (1) • Interaktion Klient*in (16): Alleinstehend/Isolation (11), soziale Aktivitäten (6), Stimmungsrelevanz (5), Reden über Probleme (4), Nachbar-/Gemeinschaft (3) • Eigenschaften Angehörige (16) <ul style="list-style-type: none"> – Verhalten (15): Emotionale Unterstützung (47), materielle Unterstützung (7), Triage (5), Zusammenarbeit mit Beratungsstelle (4), Beeinflussung (3) – Kenntnisse (4)
<p>Wohnsituation (15)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Form/Finanzierung (11) • Wohnungslosigkeit (9) • Wohnlage (3) • Umzug (2)
➤ Fachperson (21)
<ul style="list-style-type: none"> • Haltung/Selbst-/Sozialkompetenzen (16): Offenheit/Verstehen (9), Motivation/Engagement/Interesse (8), Kommunikationskompetenzen (7), selbstreflektiert (6), Empathie (5), kulturelle Kompetenzen (3), Authentizität (2), besonnen (1), Professionsverständnis (1) • Fach- und Sachkenntnisse (15): Ressourcenorientierung/-erschließung (10), Fach (9), Wissensvermittlung (7), Gesprächsführung (6), psychosoziale Beratung (5), systemische Beratung (4), Empowerment (4), spezielle Modelle (4), Bürokratie (3), Handlungs-/Lösungsorientierung (3), Prozessberatung (2), Casemanagement (2), Fremdsprachen (2), psychische Probleme (2), Krisenintervention (1) • Arbeitsplatz (13): Arbeitsbelastung (9), Qualifikation (6), Peeraustausch (3), politische Aktivität (3), Lokalität (2), Abhängigkeit System (2), Auslegung unterschiedlicher Ansprüche (2), Unterstützung Vorgesetzte/Einbezug (1), wenig Karriereaussichten (1), Erfahrung (1), Vernetzung (1), Verhandlung mit Finanzierenden (1), Öffentlichkeitsarbeit (1) • Geschlecht (1)

Die vielen Aspekte und deren Verflechtungen auf der Mikroebene treten so deutlich zutage.

Auf der Mesoebene der Kontextfaktoren liegt der Fokus auf institutionellen Einflüssen. Diese lassen sich entsprechend den Publikationen nach Organisationsmerkmalen, der Ausgestaltung des Beratungsangebot, dem Zusammenwirken oder Zusatzaufgaben kategorisieren.

Annähernd 90% der Publikationen schildern strukturelle Organisationsmerkmale (n = 42; Brennan & Gallagher, 2007 Thomsen, 2008 u.a.). Die programmatische Klientenorientierung (n = 36; Barnes et al., 2017; Kuhlemann, 2006 u.a.) ist in dieser Kategorie stark vertreten. Die Zugänglichkeit zu den Angeboten (n = 31; Ansen et al., 2017; Beyeler, Dungga, Imoberdorf, Urwyler, Walser & Weissenfeld, 2016; Brackertz, 2014 u.a.) sowie die Vernetzung/Zusammenarbeit der Institution (n = 31; Schruth et al., 2011; Thomsen, 2008 u.a.) scheinen ebenfalls entscheidende Merkmale zu sein. In je einem Drittel der Publikationen sind zudem die Finanzierung (n = 16; Ansen & Schwarting, 2015; Brennan & Gallagher, 2007 u.a.) und die Aufsicht/Standards (n = 16; Brennan & Gallagher, 2007; Thomsen, 2008 u.a.) erwähnt. Seltener sind die Ebene der Mitarbeitenden (n = 13; Thomsen, 2008 Griffiths et al., 2011 u.a.), die Qualitätssicherung (n = 9; Brennan & Gallagher, 2007; Thomsen, 2008 u.a.) und die Trägerschaften angesprochen (n = 8; Thomsen, 2008; Volens & Lilleholt, 2016 u.a.). Zuletzt ist die Beeinflussung durch die historische Entwicklung der Organisation (n = 7; Ebli, 2007; Mattes, Fabian & Neukomm, 2018 u.a.) und durch die facheigenen Netzwerke belegt (n = 5; Brennan & Gallagher, 2007; Thomsen, 2008 u.a.).

Die Ausgestaltung des Beratungsangebots ist als separate Kategorie berücksichtigt und von über drei Viertel der Publikationen beschrieben (n = 37; Ansen et al., 2017; Barnes et al., 2017 u.a.). Die Informationsvermittlung (n = 25; Collins & Orton, 2010; Smail et al., 2017 u.a.), das (Erlernen von) Schulden-/Budgetmanagement (n = 24; Ansen et al., 2017; Celsi et al., 2017 u.a.) sowie anwaltschaftliche/vermittelnde Dienstleistungen (n = 24; Barnes et al., 2017; Brackertz, 2014 u.a.) sind bei der Hälfte der Publikationen angegeben. Ferner sind die emotionale Unterstützung (n = 20; Foss-Kelly et al., 2017; Trygged, 2012 u.a.), die Verbesserung der Einnahmen (n = 16; Schruth et al., 2011; Tonkens & Verplanke, 2013 u.a.) oder die materielle Existenzsicherung öfters Thema (n = 12; Ansen et al., 2017; Townley-Jones, Griffiths & Bryant, 2008 u.a.). Selten gibt es Verweise auf Qualitätsunterschiede in der Ausgestaltung der Leistungen (n = 5; Brennan & Gallagher, 2007; Volens & Lilleholt, 2016 u.a.) oder auf die Nachbetreuung (n = 1; Ansen & Schwarting, 2015).

Die Kategorie Zusammenwirken betrachtet speziell Faktoren, die auf der Mesoebene zusammenspielen, und findet sich in mehr als der Hälfte der Publikationen (n = 25; Ansen & Schwarting, 2015; Volens & Lilleholt, 2016 u.a.). So erörtert ein Drittel institutionelle Kooperationen (n = 16; Ali, O'Brien & Ramsay, 2015; Barnes et al., 2017 u.a.) und annähernd ebenso viele blicken auf Ausgestaltungsmerkmale, die stark geprägt sind von einem Zusammenspiel verschiedener Kontextfaktoren (n = 14; Ansen & Schwarting, 2015; Volens & Lilleholt, 2016 u.a.). Daneben ist die Ganzheitlichkeit und Prozesshaftigkeit der Schuldenberatung selbst aufgeführt (n = 13; Ansen & Schwarting, 2015; Trygged, 2012 u.a.).

Zuletzt sind in fast einem Drittel der Publikationen institutionelle Zusatzaufgaben erfasst (n = 15; Ansen & Schwarting, 2015; Schruth et al., 2011 u.a.); einerseits Öffentlichkeitsarbeit (n = 11; Brennan & Gallagher, 2007; Schruth et al., 2011 u.a.) und andererseits politische Aktivitäten (n = 10; Ansen & Schwarting, 2015; Brackertz, 2014 u.a.).

Die nächste Tabelle bildet alle identifizierten Einflüsse auf der Mesoebene ab.

Tabelle 3: Kontextfaktoren Mesoebene

Mesoebene
<p>➤ Institutionelles (46)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsmerkmale (42) <ul style="list-style-type: none"> - Klientenorientierung (36): Individualität/Ganzheitlichkeit (27), Zielgruppe(n) (18; psychische Krankheiten [8], Niedrigeinkommen [6], Einkommen [2], geschlechtsspezifisch [4], Alleinerziehende Mütter [2], Chronische Schuldner*innen [1]), Lebensweltorientierung (18), Selbstwirksamkeit (14), Vertraulichkeit (10), Verständlichkeit (6) - Zugänglichkeit (31): Niedrigschwelligkeit (18), Limitierung (18), sektorübergreifend (14), frühestmöglich (9), Bekanntheit (8), Auslöser (5) - Vernetzung/Zusammenarbeit (31) - Finanzierung (16): Ressourcenmangel (15), Komplexität (3), Wirtschaftlichkeit (3), Zusatzfinanzierung (1) - Aufsicht/Standards (16) - Mitarbeitende (13): Ausbildung (12), Unterstützung (5), Arbeitsbedingungen (3) - Qualitätssicherung (9) - Trägerschaft/Anbieter*in (8) - Historische Entwicklung (7) - Peerorganisationen (5) • Beratungsangebot (37): Informationsvermittlung (25), Schulden-/Budgetmanagement (24), anwaltschaftlich/vermittelnd (24), emotionale Unterstützung (20), Einnahmen verbessern (16), materielle Existenzsicherung (12), Qualitätsunterschiede (5), Nachbetreuung (1) • Zusammenwirken (25): Institutionelle Kooperation (16), Ausgestaltungsmerkmale aufgrund Zusammenspiel Kontextfaktoren (14), ganzheitliche/prozesshafte Schuldenberatung (13) • Zusatzaufgaben (15): Öffentlichkeitsarbeit (11), politische Aktivität (10)

Es zeigt sich die Komplexität der institutionellen Kontexte, wie sie in den analysierten Publikationen zur Sprache kommen.

Auf der Makroebene sind neben diversen Stakeholdern, Aussagen zu gesellschaftlichen Kontextfaktoren, zum System, zur wirtschaftlichen Lage und zu regionalen Besonderheiten unterscheidbar.

Stakeholder sind in praktisch allen Publikationen beschrieben (n = 46; Barnes et al., 2017; Schruth et al., 2011 u.a.): Neben unterschiedlichen Gläubiger*innen (n = 35; Brülls, 2006; Gabbay et al., 2017 u.a.) finden insbesondere Regierungen (n = 29; Bundesrat, 2018; Watson, 2000 u.a.), der Sozialstaat (n = 23; Ansen et al., 2017; Mattes, Fabian & Neukomm, 2018 u.a.), Rechtliches (n = 22; Thomsen, 2008; Volens & Lilleholt, 2016 u.a.), die Politik (n = 19; Fraisse, 2017; Stamp, 2012 u.a.), Gemeinden resp. Kommunen (n = 18; Brennan & Gallagher, 2007; Kuhlemann, 2006 u.a.) oder der Gesundheitsbereich (n = 16; Kidger, Gunnell, Jarvik, Overstreet & Hollingworth, 2011; Stepanikova, Powroznik, Cook, Tierney & Laport, 2016 u.a.) vermehrt Beachtung.

Zu gesellschaftlichen Faktoren berichten mehr als die Hälfte der Publikationen zum Beispiel von Normen, aktuellen Trends oder Stigmatisierungstendenzen (n = 26; Beck, 2003; Schlabs, 2006 u.a.).

Das Gesamtsystem in Form von Verfahren, (bürokratischen) Abläufen oder organisationale Logiken ist beinahe ebenso oft thematisiert (n = 25; Barnes et al., 2017; Pohn, 2017 u.a.).

Die wirtschaftliche Lage ist in über einem Drittel der Publikationen angesprochen (n = 17; Patel et al., 2012; Smail et al., 2017 u.a.).

Besonderheiten der Region, u.a. deren Urbanitätsgrad, Erschlossenheit oder Umweltbelastungen, sind noch in mehr als einem Viertel der Publikationen bedacht (n = 13; Beyeler et al., 2016; Schruth et al., 2011 u.a.).

Die Tabelle zur Makroebene dokumentiert sämtliche entdeckten Umweltfaktoren.

Tabelle 4: Kontextfaktoren Makroebene

Makroebene
➤ Umwelt (46)
<ul style="list-style-type: none"> • Stakeholder (46) <ul style="list-style-type: none"> - Gläubiger*in (35): allgemein (21), Bank (18), Kreditinstitut (17), Verkauf (9), Staat (5), Vermieter*in (3), Privatpersonen (1) - Divers: Regierung (29), Sozialstaat (23), Recht (22), Politik (19), Gemeinde (18), Gesundheitsbereich (16), NGO (13), Inkassounternehmen (12), Fachstellen (11), Bildungsinstitution (8), Arbeitsmarkt (7), Medien (6), Transport (3), Kinderbetreuung (2), Konkurrenz (2), Arbeitgeber*in (1) • Gesellschaft (26) • System (25) • Wirtschaftliche Lage (17) • Region (13)

Auffällig sind auf dieser Tabelle die vielen unterschiedlichen Stakeholder, die einen erheblichen Einfluss auf den Beratungsverlauf nehmen können.

Wirkungen von Schuldenberatungen sind insgesamt in zwei Drittel der Publikationen dargelegt (n = 32; Ansen & Schwarting, 2015; Kuhlemann, 2006 u.a.). Angelehnt an die Wirkungstypologie von Ansen und Schwarting (2015) erfolgt eine Kategorisierung nach finanziell-wirtschaftlichen Wirkungen, nach psychosozialen Wirkungen, nach nachhaltigem Lernen und Erwerb von Kompetenzen, nach Informations- und Wissenserwerb, nach geschaffenen Zugängen sowie nach Sekundärfolgen.

Die in den meisten Publikationen geschilderten Wirkungen betreffen die finanziellen-wirtschaftlichen, z.B. die Sicherung der Existenzgrundlage, Reduktion der Schulden oder der Anzahl Gläubiger*innen (n = 26; Kuhlemann, 2006; Stamp, 2012; Walbrühl, 2005 u.a.).

Knapp die Hälfte der Publikationen führen psychosoziale Wirkungen auf, wie verbesserte Gesundheit, mehr Lebensqualität oder Wiedererlangen der Handlungsautonomie (n = 22; Brackertz, 2014; Celsi et al., 2017; Smail et al., 2017; Woodhead, Khondoker, Lomas & Raine, 2017 u.a.).

Den dritten Platz belegt die Kategorie des nachhaltigen Lernens und Kompetenzerwerbs mit über 40% der Publikationen, die dies diskutieren (n = 20; Ansen & Schwarting, 2015; Brülls, 2006; Herzog, 2015 u.a.).

Dicht darauf folgt der eher kurzzeitige Informations- und Wissenserwerb, z.B. über Verfahrensabläufe oder Finanzmanagement (n = 19; Ali et al., 2015; Herzog, 2015; Kuhlemann, 2006 u.a.).

Im Unterschied zu Ansen und Schwarting (2015) sind die geschaffenen Zugänge in dieser Literaturreview breiter verstanden und nicht nur auf das deutsche Verbraucherinsolvenzverfahren beschränkt. Ein Drittel der Publikationen berichtet von durch die Beratung erschlossener Zugänge (n = 16). Erfasst sind neben dem Zugang zu rechtlichen Möglichkeiten, wie Gerichtsverfahren, Pfändungsgrenzen, auch bspw. Überbrückung von bürokratischen Hindernissen, Zugang zu Zinsdarlehen oder Härtefallprogrammen von Gläubiger*innen oder Triagen zu anderen Fachstellen (Ali et al., 2015; Brackertz, 2014; Herzog, 2015; Woodhead et al., 2017 u.a.).

Ebenfalls umfassender angelegt ist die Kategorie der Sekundärfolgen, welche sich bei Ansen und Schwarting (2015) lediglich auf die Monetarisierung von Schuldenberatungsfolgen konzentriert. Mehr als ein Viertel der Publikationen machen hierzu Aussagen (n = 14). Zusätzlich zur Erfassung von generierten Einkünften für die öffentliche Hand oder von vermiedenen Kosten nennen die Publikationen auch die Folgen der Stabilisierung der Klient*innen in verschiedenen Bereichen, soziale Gewinne oder eine

grundsätzlich positivere Sicht auf Unterstützungsangebote (Ansen et al., 2017; Ansen & Schwarting, 2015; Tonkens & Verplanke, 2013; Woodhead et al., 2017 u.a.).

Obige Befunde, basierend auf der systematischen Literaturreview zu Schuldenberatung, lassen sich zu folgendem Wirkungsmodell im Sinne der RE verdichten.

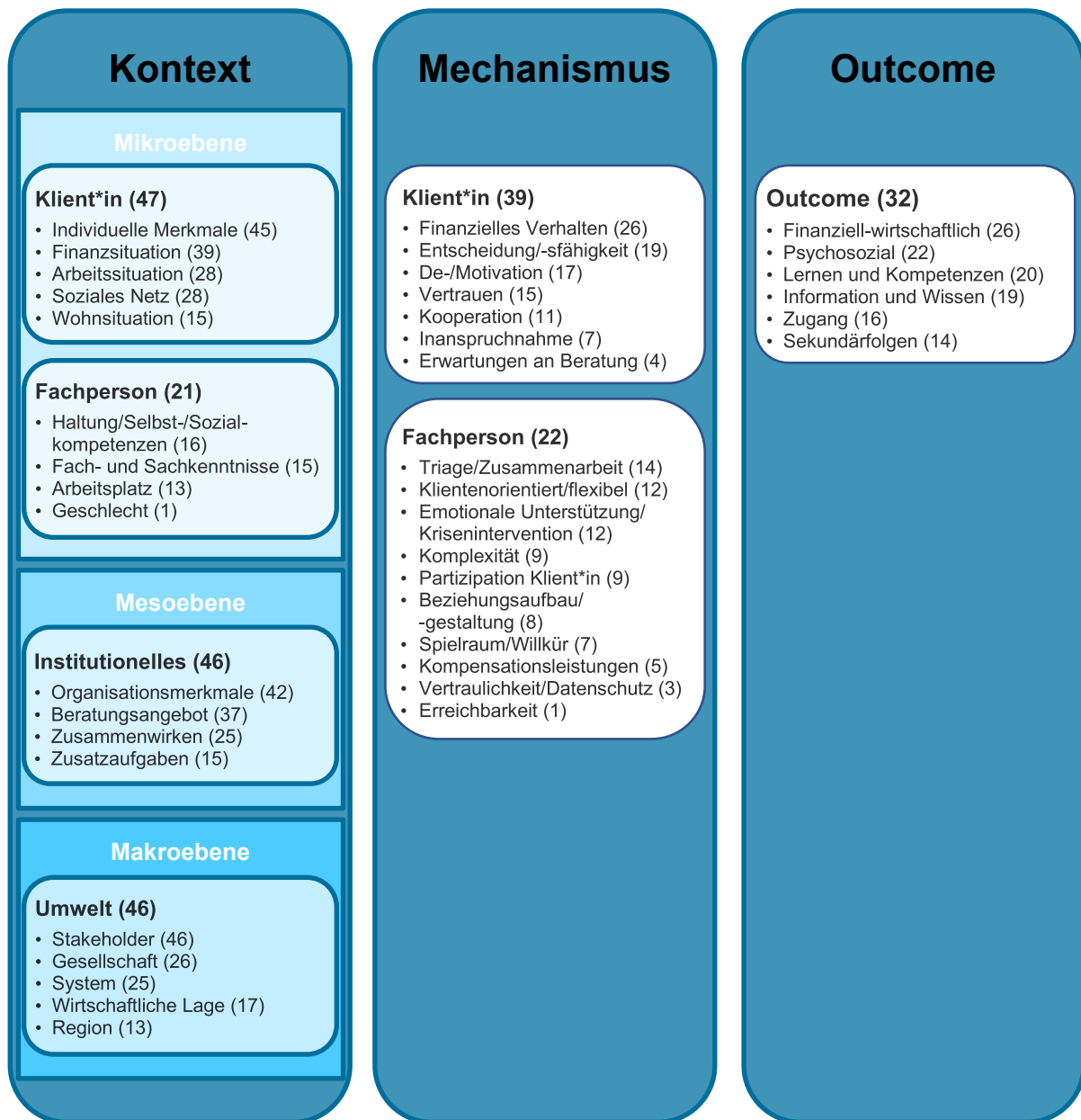


Abbildung 5: Wirkungsmodell Schuldenberatung

Die Illustration oben verdeutlicht, dass beinahe alle Publikationen Kontexte auf der Mikro-, Meso- und Makroebene aufgreifen. Bei den Mechanismen liegt das Schwergewicht auf der/dem Klient*in, wobei sich auch auf Seite der Fachperson verschiedene Anhaltspunkte offenbaren. Das Zusammenspiel der Kontextfaktoren mit den Mechanismen führt schliesslich zu unterschiedlichen möglichen Outcomes.

4 Diskussion

Die Auswahl der Publikationen weist eine relativ breite Streuung auf bezüglich Herkunftsland, federführender Disziplin, Forschungsmethode resp. Inhalt und Hauptfokus. Eine Herausforderung stellt damit die Verbindung und die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Blickwinkel dar.

Hinsichtlich der Wirkfaktorebenen stehen in erster Linie die/der Klient*in, Institutionelles sowie Umweltfaktoren im Vordergrund. Die Korrelationen zwischen den Wirkfaktorebenen ergeben dasselbe Bild. Die Beschreibungen der Wirkungen sind besonders stark mit der/dem Klient*in verknüpft, gefolgt von institutionellen Einflüssen.

Die Detailanalyse nutzt zusätzlich die Systematik von RE. Auf diese Weise lassen sich gezielt beeinflussende Kontexte, einwirkende Mechanismen und Wirkungen erfassen.

Zur besseren Übersicht ist die grosse Anzahl der identifizierten Kontextfaktoren nach Mikro-, Meso- und Makroebene gegliedert.

Auf der Mikroebene liegt das Augenmerk erstens auf individuellen Merkmalen der/des Klient*in. Diesbezügliche Kontextfaktoren der Kognition scheinen einen bedeutsamen Einfluss auszuüben (Brackertz, 2014; Rüger et al., 2010; Walbrühl, 2005 u.a.). Dazu zählen Gefühle von Stress, Scham oder Stolz oder auch die subjektive Wahrnehmung der eigenen, z.B. finanziellen, Situation. Celsi et al. (2017, S. 92) belegen: «Efficacy beliefs have a strong effect on motivation and performance». Ferner kommen Selbst- und Sozialkompetenzen zur Sprache; kategorisierbar nach Lernfähigkeit, Sozialkompetenzen, Emotionsmanagement oder Selbstreflexion. Auch die Ausstattung mit fachlichen, sprachlichen oder sachlichen Kenntnissen ist individuell unterschiedlich. Als soziodemografische Merkmale sind Gesundheit, Kultur/Ethnie/Religion, Geschlecht etc. erfasst (Busch & Hansen, 2008; Ekanem, 2013; Goode, 2012 u.a.). Neben anderem werden spezifische Bedarfe von Klient*innen mit einer Erkrankung sowie kulturell oder geschlechtlich geprägte Denkweisen beleuchtet. Als individuell multiple Problemlagen sind sich gegenseitig beeinflussende Kontextfaktoren auf Klientenebene kategorisiert, bspw. Mehrfachbenachteiligungen, gesundheitliche Einschränkungen als Zusatzfaktor oder unerwünschte Lebensereignissen (Patel et al., 2012; Schlabs, 2006; Woodhead et al., 2017 u.a.). Somit spielen beim Kriterium der individuellen Merkmale veränderbare, aber ebenso wenig variable Eigenschaften eine Rolle mit teilweise beträchtlicher Einwirkung auf das Beratungsergebnis.

Zweitens wirken die Finanzen als einflussreicher Kontextfaktor (Ansen et al., 2017; Foss-Kelly et al., 2017; Patel et al., 2012; Stamp, 2012; Turunen & Hiilamo, 2014 u.a.). Insbesondere tiefe Einnahmen erweisen sich für eine Schuldensanierung und die Möglichkeiten der Schuldenberatung stark einschränkend. Die Ausprägung der Schuldensituation oder die durch die schlechte individuelle Finanzlage beeinflusste negative Gefühlslage, die Ausgabenseite, Sozialleistungen, finanziell kumulierende Faktoren (z.B. Vulnerabilität oder Schuldnerkarrieretypen) oder finanzielle Einschränkungen sind weiter Thema. Es ergeben sich also verschiedene finanzielle Ansatzpunkte mit möglicherweise sehr einschneidendem Einfluss auf die Beratung.

Drittens ist die Arbeitssituation besonders auf die Höhe der Entlohnung, Arbeitslosigkeit, die Arbeitsplatzsituation oder die Arbeitsfähigkeit hin relevant (Barnes et al., 2017; Patel et al., 2012 u.a.). Die individuelle Arbeitssituation prägt das aktuell verfügbare Einkommen, aber auch die soziale Position und ist damit entscheidend für Bedarfe an die Schuldenberatung und die Möglichkeiten.

Viertens fällt das soziale Netz ins Gewicht; das Verhältnis zur/zum Klient*in, speziell bei einer Trennung, die aktuellen Wohnverhältnisse, eine Elternschaft oder die Beziehungsqualität (Ansen et al., 2017; Barnes et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.). Diese sozialen Umstände bestimmen das Budget der/des Klient*in mit und die soziale Unterstützung, die die/der Klient*in in materieller oder emotionaler Form erhält. Die Bedeutung der Interaktion der/des Klient*in mit dem näheren Umfeld ist dargelegt, bspw. negative Auswirkungen von Isolation oder eingeschränkten sozialen Aktivitäten, aber auch positive Effekte des Sprechens über finanzielle Probleme mit Angehörigen.

Fünftens finden sich Hinweise auf die Wohnsituation der/des Klient*in, besonders zur Wohnform/-finanzierung oder zu (drohender) Wohnungslosigkeit, aber auch zur Wohnlage oder zu Umzügen (Barnes et al., 2017; Herzog, 2015; Schruth et al., 2011; Trygged, 2012 u.a.). Dies lässt eine enge Verbindung der Wohnsituation mit der Finanzsituation sowie den Möglichkeiten oder Einschränkungen der Schuldenberatung erkennen.

All die eben erläuterten klientenzentrierten Kontextfaktoren können sich darüber hinaus gegenseitig beeinflussen und bezeugen die vielseitigen Facetten der individuellen Kontextkonstellationen.

Andererseits kommen auf der Mikroebene Kontextfaktoren seitens Fachperson hinzu.

Bei den Haltungen und Kompetenzen dominiert der offene, verstehende und empathische Zugang, wobei u.a. kommunikative oder kulturelle Kompetenzen unterstützend wirken (Brülls, 2006; Foss-Kelly et al., 2017 u.a.). Thomsen (2008, S. 250) betont in ihrer «Typologie der professionellen Selbstverständnisse» die Relevanz von Selbstreflexion und hält fest: Schuldenberater*innen «arbeiten (...) in Abhängigkeit von ihrer Definition von Schuldnerberatung, also von ihrem professionellen Selbstverständnis insgesamt und von ihrer Beratungsorientierung im Besonderen, auf eine ganz bestimmte Art und Weise».

Zusätzlich finden sich ungleiche Kenntnisse bei Methoden, z.B. Ressourcenerschließung, Gesprächsführungstechniken, psychosoziale oder systemische Beratung, sowie Fach- und Sachgebieten, bspw. über Schulden, bürokratische Abläufe oder Fremdsprachen (Ansen et al., 2017; Despard & Chowa, 2013; Pohn-Weidinger, 2017; Schruth et al., 2011 u.a.).

Arbeitsplatzbezogen sind die Fachpersonen unterschiedlich geprägt, bspw. durch die eigene Berufsqualifikation, den Politisierungsgrad, von lokalen Bedingungen oder der persönlichen Arbeitserfahrung (Brennan & Gallagher, 2007; Griffiths et al., 2011; Thomsen, 2008 u.a.). Kritisch dargestellt ist die Arbeitsbelastung helfender Berufe, gerade unter Finanz- und Zeitdruck sowie bei Isolation von anderen Fachpersonen. Unterstützung und Einbezug durch Vorgesetzte sowie der Austausch mit anderen Schuldenberater*innen dagegen sind als bedeutsam und gewinnbringend herausgestrichen. Die Fachpersonen nehmen Besonderheiten der Arbeitsstelle, wie schlechte Karriereaussichten, Umgang mit diversen Ansprüchen oder die Abhängigkeit vom Gesamtsystem, uneinheitlich wahr. So werden an dieser Stelle einerseits direkte Auswirkungen der Organisationsmerkmale auf die Fachpersonen und andererseits deren individuelle Position und Umgang damit beschrieben.

Auswirkungen des Geschlechts der Fachperson werden vermutet, zumal männliche Klienten im deutschsprachigen Raum stark überwiegen (Ansen et al., 2017; Thomsen, 2008).

Im Fazit zeigen die identifizierten Merkmale auf der Mikroebene die Komplexität der individuellen Situationskonstellation der Klient*innen klar auf. Verschiedene kontextuelle Faktoren auf Seite Fachperson können zudem herausgearbeitet werden, finden aber in der Literatur weniger Beachtung.

Auf der Mesoebene sind als strukturelle Organisationsmerkmale mehrheitlich wegweisende Setzungen zur Klientenorientierung hervorgehoben; die Individualität der Klient*innen, eine ganzheitliche

Betrachtungsweise, divergierende Zielgruppen, Lebensweltorientierung, Förderung der Selbstwirksamkeit der Klient*innen, der vertrauliche Charakter der Beratung und die Verständlichkeit (Ansen et al., 2017; Kuhlemann, 2006; Townley-Jones et al., 2008 u.a.). Damit sind grundlegende Werte der Sozialen Arbeit programmatisch festgesetzt (vgl. Avenir Social, 2010). Barnes et al. (2017, S. 11) belegen: «'Person-centered' debt advice in Ireland was found to have considerable impact in alleviating the pressure felt by service users and had long-term benefits such as reported improvements in psychological health and family relationships».

Beim Organisationsmerkmal der Zugänglichkeit fällt der Gegensatz auf zwischen einem möglichst niedrigschwelligen Zugang, z.B. durch schnelle Verfügbarkeit, flexible Öffnungszeiten, gut erschlossene und zentrale Lage, bei Kostenfreiheit, Mehrsprachigkeit oder die Freiwilligkeit, sowie den limitierenden Faktoren, z.B. lange Wartelisten, bestimmte Zugangskriterien, die Eignung des Angebots nur bei genügend Einkommen oder lokal unterschiedliche Verfügbarkeit (Ansen et al., 2017; Beyeler et al., 2016; Brackertz, 2014 u.a.). Um die Erreichbarkeit zu erhöhen, wählen einige Angebote einen sektorübergreifenden Ansatz. Mehrfach sind Kooperationen zwischen Gesundheitsbereich und Schuldenberatung Gegenstand der Publikationen (Bond et al., 2015; Burrows et al., 2011; Woodhead et al., 2017 u.a.). Die Integration der Schuldnerberatung in einem anderen Sektor oder umgekehrt sowie Zuweisungen oder Schulungen durch andere Professionen oder Fachstellen sind mögliche Gestaltungsmöglichkeiten. Ein Pilotprojekt bietet erfolgreich Schuldnerberatung vor Ort während des Gerichtsprozesses an (Ali et al., 2015). Die grossen Chancen oder gar Unabdingbarkeit eines sektorübergreifenden Vorgehens sind meist herausgestrichen. Teilweise sind weitere Gelingensfaktoren aufgezählt, wie die Berücksichtigung von zeitlichen Ressourcen oder fachlichen Kenntnissen. Speziell erwähnt sind verschiedentlich die Nützlichkeit einer frühzeitigen Beratung für einen möglichst erfolgreichen Abschluss. Ausschlaggebend für eine Inanspruchnahme sind die Bekanntheit des Angebots und direkte Auslöser, wie bestimmte Anliegen oder Empfehlungen, sowie zunehmend das Internet.

Ebenso ist die Vernetzung und die Zusammenarbeit mit Stakeholdern zu beachten, z.B. mit Gläubiger*innen, Ärzt*innen oder Fachstellen (Schruth et al., 2011; Thomsen, 2008 u.a.). Dazu zählen Aspekte der Kommunikation, Koordination und des eigenen Rollenverständnisses sowie die Verfügbarkeit aktueller Informationen über das zuweilen täglich ändernde Wohlfahrtssystem und weitere Angebote. Die Abhängigkeit von äusseren Rahmenbedingungen und den vielen externen Mitwirkenden zeichnet sich ab. Die Befunde auf der Makroebene zeugen zudem von deren Fülle und Vielfalt. Das Kennen der relevanten Stakeholder und die Zusammenarbeit sowohl von Fachperson als auch Institution hat entscheidende Bedeutung. Brackertz (2014, S. 404) hält fest:

(...) financial counselling using a holistic case management approach has the capacity not only to change financial behaviour, but, through advocacy and referral, to contribute to the alleviation or resolution of circumstantial and environmental stressors that contribute to or result from financial stress, making it far more effective for people experiencing multiple stressors (...). This is an important factor, as financial stress in low income individuals is not caused mainly by poor financial management, but is due to external factors.

Nachdrücklich wird auf knappe Ressourcen hingewiesen, die zu Finanzierungs- und Leistungslücken führen sowie die Wirksamkeit der Schuldenberatung grundsätzlich begrenzen; verschärft durch die weitem steigende Nachfrage (Ansen & Schwarting, 2015; Brennan & Gallagher, 2007 u.a.). Erwähnung finden der komplexe Finanzierungsmix aus verschiedenen Quellen bei unterschiedlichen Leistungsgruppen, Wirtschaftlichkeitsaspekte, z.B. als Social Return on Investment (SROI) oder Gefahren einer einseitigen Ausrichtung auf kurzfristigen Erfolg, und mögliche Zusatzfinanzierungen zur Weiterentwicklung des Angebots. Strukturell wirkt sich die Finanzierung also einerseits auf die Auswahl der Klient*innen und die Art der angebotenen Dienstleistungen aus, andererseits auf den eigentlichen Beratungsprozess durch die Begrenzung der Möglichkeiten und Mittel.

Aufsichtsgremien und Standards sind abweichend geschildert: deren Fehlen, Kritik und Lob (Brennan & Gallagher, 2007; Thomsen, 2008 u.a.). Professionalisierungsbemühungen sind mehrfach positiv vermerkt, wozu Berufsbilder, Leitlinien, Arbeitshilfen, Hand- und Lehrbücher oder Weiterbildungen zählen. Auf der Ebene der Mitarbeitenden offenbart sich die strukturelle Bedeutsamkeit deren Ausbildung, z.B. der Mitarbeitendenmix, spezialisierte Kompetenzen oder die kontinuierliche Qualifizierung (Griffiths et al., 2011; Thomsen, 2008; Unrath, Heins, Rüger, Löffler, Letzel & Münster, 2008 u.a.). Als essenziell beschrieben sind auch die gebotene Unterstützung, bspw. durch Vorgesetzte, Verfügbarkeit zusätzlicher personeller Ressourcen oder Supervision. Ebenso verdeutlichen sich zu den Arbeitsbedingungen die Risiken von personellen Engpässen, die hohe Burnout-Gefahr helfender Berufe oder der Wert des internen Austauschs, gerade bei einer häufig von anderen Fachpersonen isolierten und eigenständigen Arbeitsweise.

Angaben zu Qualitätssicherung reichen von interner oder externer Unterstützung durch andere Fachpersonen, über Audits, Dokumentation, Spezialisierung bis zu Professionalisierung und Forschungsbestrebungen (Brennan & Gallagher, 2007; Thomsen, 2008 u.a.). Gerade so variabel wie die Formen sind Umsetzungs- und Qualitätsgrad dargestellt.

Die vielfältigen Trägerschaften oder Anbieter*innen schaffen je nach Rechtsform, lokalen Gegebenheiten, Auftrag und Intensität der Einflussnahme höchst unterschiedliche Voraussetzungen für die Beratung (Thomsen, 2008; Volens & Lilleholt, 2016 u.a.).

Die historische Entwicklung der Institutionen und deren Beeinflussung der organisationalen Beschaffenheit und Angebotsqualität ist nachgezeichnet (Brennan & Gallagher, 2007; Ebli, 2007; Mattes, Fabian & Neukomm, 2018 u.a.). Darunter fallen gewandelte Zielsetzungen und die veränderte Beratungsgestaltung, teilweise schwergewichtig entstanden durch Experimentieren oder individuelle Handlungskonzepte.

Auch facheigene Netzwerke oder fachstellenübergreifende (politische) Zusammenarbeit beeinflussen, besonders die Qualität und Reichweite der Angebote (Brennan & Gallagher, 2007; Thomsen, 2008 u.a.).

Die eben ausgeführten, mannigfachen strukturellen Organisationsmerkmale können die Beratung als Kontextfaktoren ebenso vielgestaltig mitbeeinflussen.

Die zweite übergreifende Kategorie auf der Mesoebene identifiziert die genannten Bestandteile des Beratungsangebots (Ansen et al., 2017; Barnes et al., 2017 u.a.): Informationsvermittlung, (Erlernen von) Schulden- und Budgetmanagement, anwaltschaftliche resp. vermittelnde Tätigkeiten, emotionale Unterstützung, Verbesserung der Einnahmen der Klient*innen, materielle Existenzsicherung oder Nachbetreuungslösungen. Es gibt Hinweise auf Qualitätsunterschiede im Leistungsangebot. Die Spielräume in der Bereitstellung von Dienstleistungen und die Verschiedenheit der Angebote sind erkennbar. Zusammenwirkendes auf der Mesoebene findet sich als institutionelle Kooperationen und als Ausgestaltungsmerkmale ausgerichtet auf zusammenspielende Kontextfaktoren, z.B. Gesetzgebung, Kultur und Politik (Ansen & Schwarting, 2015; Volens & Lilleholt, 2016 u.a.). Zudem gibt es Verweise auf die charakteristische Ganzheitlichkeit und Prozesshaftigkeit im psychosozialen Beratungsprozess, um der Komplexität der Klientensituationen gerecht zu werden. Dies unterstreicht die oben ausführlich dargestellte Vielgestaltigkeit von institutionellen Bedingungen.

Die Notwendigkeit von Öffentlichkeitsarbeit und politischer Aktivität, vielfach vernachlässigte Zusatzaufgaben, wird betont (Ansen & Schwarting, 2015; Schruth et al., 2011 u.a.).

Zusammenfassend ist zur Mesoebene festzuhalten, dass viele Facetten institutioneller Kontextfaktoren auf die Beratung Einfluss ausüben können. Bei den Organisationsmerkmalen stehen vordergründig klientenorientierte Merkmale, Zugänglichkeit, Vernetzung und Zusammenarbeit, Finanzierungsbedingungen sowie Aufsicht und Standards zur Debatte. Die Dienstleistungen des Beratungsangebots reichen

von reiner Informationsvermittlung, über emotionale Unterstützung, Schulden-/Budgetmanagement, Erhöhung der Einnahmen oder anwaltschaftliche Aktivitäten bis hin zu materieller Existenzsicherung und Nachbetreuungsleistungen, wobei auch Qualitätsunterschiede thematisiert sind. Ausserdem ist der Einfluss des Zusammenwirkens verschiedener Faktoren und mögliche institutionelle Zusatzaufgaben erläutert.

Auf der Makroebene manifestiert sich eine grosse Anzahl Stakeholder: Einerseits die betroffenen Gläubiger*innen: Banken, der Staat, Privatpersonen etc. (Brülls, 2006; Gastiger & Stark, 2012; Schruth et al., 2011 u.a.) sowie andererseits diverse weitere mögliche Mitwirkende, bspw. die Regierung, Gemeinden, politische, rechtliche oder wirtschaftliche Akteure, der Gesundheitsbereich, andere Fachstellen oder Bildungsinstitutionen (Ansen et al., 2017; Falconier & Epstein, 2011; Gabbay et al., 2017; Kidger et al., 2011; Münster, Rüger, Ochsmann, Alsmann & Letzel, 2010 u.a.). Townley-Jones et al. (2008, S. 209) konstatieren dazu: «Government and non-government organizations, health groups, and financial organizations and counsellors need to work collectively to improve the quality of life for 'at risk' consumers».

Zusätzlich können gesellschaftliche Faktoren, wie Ausgrenzungsrisiken, der aktuelle Verschuldungstrend oder kulturelle Kontexte, Klient*innen und deren Wahrnehmung stark beeinflussen (Beck, 2003; Foss-Kelly et al., 2017; Schlabs, 2006 u.a.).

Systembedingtes, besonders dessen Komplexität, Fragmentierung und schlechte Koordination, die zunehmende Vertrags- und Legitimierungslogik oder die geltende Rechtslage, ist kritisch beurteilt (Ansen & Schwarting, 2015; Barnes et al., 2017; Bundesrat, 2018; Pohn, 2017; Tonkens & Verplanke, 2013 u.a.). Das System ist damit nicht nur für die Klient*innen schwer durchschaubar. Die Schuldenberater*innen übernehmen so systembedingt häufig stellvertretende Übersetzungs- oder Koordinierungsleistungen.

Die wirtschaftliche Lage nimmt in gewissen Ländern einen extrem hohen Stellenwert ein, ausdrücklich im Falle einer Rezession oder bei einer hohen Arbeitslosenquote (Patel et al., 2012; Smail et al., 2017 u.a.). Der Zustand der Wirtschaft beeinflusst die Finanz- und Arbeitssituation der Klient*innen und auch der beratenden Stellen beträchtlich und damit wiederum die Ausgestaltung der Schuldenberatung.

Schliesslich sind Einflüsse der Region bedacht (Beyeler et al., 2016; Griffiths et al., 2011; Schruth et al., 2011 u.a.). Je nach Lokalisation können starke Benachteiligungen bei Angebot und Zugänglichkeit nachgewiesen werden.

Zusammenfassend ist die grosse Vielfalt und Bandbreite an Stakeholdern bemerkenswert, aber auch die Einbettung der Schuldenberatung in das gesellschaftliche, soziale, wirtschaftliche und regionale System.

Die Mechanismen fokussieren die Interaktion zwischen Klient*in und Fachperson im Beratungsprozess. Aussagen zu Mechanismen auf Klientenseite betreffen direkt in die Beratung einwirkende Handlungen der/des Klient*in; das finanzielle Verhalten, die Kooperation mit der Fachperson und die Inanspruchnahme der Beratung (Pohn-Weidinger, 2017; Tonkens & Verplanke, 2013 u.a.). Diese Faktoren können sich im Verlauf der Beratung verändern. Zielführendes Verhalten während des gesamten Schuldnerberatungsprozess beizubehalten, scheint besonders anspruchsvoll. Daneben kommt die Kognition zur Sprache; differenziert nach Entscheidungsfähigkeit, (De-)Motivation, Vertrauen und Erwartungen an die Beratung (Celsi et al., 2017; Smail et al., 2017; Rüger et al., 2010 u.a.). Herzog (2015, S. 220) verweist diesbezüglich auf die Wichtigkeit des Arbeitsbündnisses:

Das Arbeitsbündnis nimmt für die Nutzung der Schuldenberatung einen zentralen Stellenwert sein. Aus der Perspektive der Akteur*innen ist relevant, inwiefern sie eine Beratungskonstellation vorfinden, innerhalb derer sie nach ihren Vorstellungen beteiligt werden oder diese aushandeln können, d.h. eine Arbeitsteilung vereinbart werden kann, die dem entgegenkommt, was sie als Unterstützung brauchen und suchen.

Kognitive Fertigkeiten und Einstellungen sind teilweise schwer zu verändern. Verhalten und Kognition interagieren zudem miteinander und prägen den Beratungsverlauf von Beginn an entscheidend. Die Freiwilligkeit des Beratungsangebots bietet den Klient*innen darüber hinaus grosse Autonomie über die kurz- und langfristige Inanspruchnahme.

Das Verhalten der Fachperson im Rahmen der Beratung findet Erwähnung als Zusammenarbeit mit anderen oder Triage, gefolgt von klientenorientierter Flexibilität, emotionaler Unterstützung, Berücksichtigung der Komplexität der Situation, Klienteneinbezug oder Beziehungsaufbau (Bond et al., 2015; Schruth et al., 2011; Thomsen, 2008 u.a.). Die Interaktion mit anderen sowie das Ausrichten auf die aktuellen Bedürfnisse und die Partizipation der/des Klient*in steht demnach im Zentrum. Die Fachperson geniesst darin einen bestimmten Gestaltungsspielraum.

Mechanismen präsentieren sich aufgrund der vorliegenden systematischen Literaturreview als Geflecht möglicher Handlungen und kognitiver Faktoren seitens Klient*in im Zusammenspiel mit dem Verhalten der Fachperson im Beratungsprozess. Dabei bestimmen zahlreiche Kontextfaktoren mit.

Die dargelegten Wirkungen weisen ebenso eine grosse Spannweite auf.

Unter finanziell-wirtschaftlichen Wirkungen sind direkt an die Schuldensituation geknüpfte Auswirkungen genannt, wie Reduktion der Schulden oder Anzahl Gläubiger*innen, aber auch weitere Ergebnisse, wie Verbesserung oder Stabilisierung der Erwerbssituation, Erhalt von Haus oder Wohnung bis hin zur Errechnung eines SROI von 200% (Ali et al., 2015; Ansen et al., 2017; Walbrühl, 2005 u.a.). Kritisch beschrieben ist, dass Schuldenfreiheit in vielen Klientensituationen kein realistisches Ziel der Schuldenberatung ist. Dafür müssen genügend finanzielle Mittel vorhanden sein, insbesondere ein ausreichendes Einkommen oder Zugang zu Darlehen. Ausserdem ist die Höhe des Gewinns zusätzlich abhängig von den der Schuldenberatungsstelle zur Verfügung stehenden Ressourcen. Nichtsdestotrotz herrscht Einigkeit, dass Schuldnerberatungen finanziell-wirtschaftlich grundsätzlich erfolgreich sind.

Als psychosoziale Wirkungen sind einerseits psychische Auswirkungen erwähnt, wie emotionale Entlastung, besseres Wohlbefinden oder Selbstvertrauen (Brackertz, 2014; Celsi et al., 2017; Smail et al., 2017; Woodhead et al., 2017 u.a.). Speziell für den Umgang mit finanziellem Stress hat dies grosse Bedeutung. Es ermöglicht eine emotionale Stabilisierung und das Wiedererlangen der Handlungsautonomie. Daneben sind soziale Effekte nachgezeichnet, wie verbesserte soziale Beziehungen, Teilhabe und Integration in die Gesellschaft. Für eine nachhaltige Stabilisierung, die Gesundheit und Lebensqualität der Klient*innen sind diese Punkte gleichfalls fundamental.

Zum nachhaltigen Lernen und Kompetenzerwerb findet die Nachhaltigkeit der Beratung, das Erlernen von Copingstrategien oder Kompetenzen, die auch zukünftig abrufbar sind, Beachtung (Ansen & Schwarting, 2015; Brülls, 2006; Herzog, 2015; Stamp, 2012 u.a.). Inhaltlich wird bspw. auf das Erlangen eines angepassten, längerfristigen Geldmanagements, speziell auch bei geringem Budget oder für ein Leben mit Schulden, von Selbstkontrolle/-wirksamkeit/-bewusstsein, Veränderung von Lebensstilen oder Verbessern von Verhandlungskompetenzen eingegangen.

Dahingegen sind nach Ansen und Schwarting (2015) die Ergebnisse zur Informations- und Wissensvermittlung als eher kurzfristig wirksam definiert. Dafür kann schnell eine relativ grosse Wirkung, wie gesteigertes Wohlbefinden, erzielt werden. Dies indem in verständlicher Weise Informations- und Wissenslücken der Klient*innen gefüllt werden. Angesprochen sind hier z.B. niedrigschwellige erste

Auskünfte, Strategien für einzelne Zahlungsverpflichtungen, der Erhalt eines Überblicks über die eigene (finanzielle, rechtliche) Situation, Kennen von individuellen Möglichkeiten und Verfahrensabläufen, Verstehen der Kommunikation der Gläubiger*innen oder des Sozialstaates oder auch Lernen anhand Anleitungen wie Musterbriefe (Ali et al., 2015; Herzog, 2015; Kuhlemann, 2006; Stamp, 2012 u.a.). Somit zeigen sich viele Bedarfe und Ansätze, um Klient*innen unmittelbar, effizient und ziemlich effektiv Unterstützung und auch Anreize für eine Beratung zu bieten.

Das Verschaffen von Zugang geht in dieser Studie über das deutsche Verbraucherinsolvenzverfahren hinaus, welches das Aufsuchen einer Schuldenberatung vorschreibt (Ansen & Schwarting, 2015; Herzog, 2015; Woodhead et al., 2017 u.a.). Zunächst sind die Kenntnisse von Optionen und Abläufen ein erster Schritt zum Ausschöpfen der rechtlichen oder finanziellen Mittel. Zusätzlich gelingt es der Schuldenberatung Brücken zu schlagen, die den auf sich alleine gestellten Klient*innen verwehrt sind; sei dies aufgrund von Verfahrensvorschriften oder durch stellvertretende Handlungen, z.B. Verhandlungen mit Gläubiger*innen. Bei interprofessionellen Angeboten, bspw. von Gesundheitsversorgung und Schuldenberatung oder bei Gericht mit integrierter Schuldenberatung, oder auch bei zusätzlichen Onlineangeboten wird die Durchlässigkeit zusätzlich erhöht (Brennan & Gallagher, 2007; Gabbay et al., 2017; Smail et al., 2017 u.a.). Öffentlichkeitsarbeit kann einen früheren Zugang zur Schuldenberatung fördern (Herzog, 2015; Schruth et al., 2011 u.a.). Die Lobbyarbeit der Schuldenberatungsstellen bringt Präkäres zur Sprache und versucht anwaltschaftlich für ihre Klient*innen strukturelle Änderungen politisch anzustoßen. Die Zugänglichkeit sowohl der finanziellen, rechtlichen, gesundheitlichen oder sozialstaatlichen Unterstützung als auch der Schuldenberatung selber erweist sich in verschiedenen Facetten als entscheidender Punkt.

Erwähnte Sekundärfolgen sind zum einen die Monetarisierung der Folgen von Schuldenberatung; anhand generierter Gelder für die öffentliche Hand, bspw. über Steuereinnahmen oder die Rückkehr zum Konsumverhalten, oder auch durch vermiedene Kosten, z.B. bei effizienteren Verfahren oder der Vermeidung kostenintensiverer Dienste wie stationärer Krisenintervention o.ä. (Burrows et al., 2011; Woodhead et al., 2017 u.a.). Zum andern sind die Folgen der Stabilisierung der Klient*innen in unterschiedlicher Hinsicht aufgezeichnet, z.B. gesicherte Erwerbstätigkeit, bessere Therapieerfolge bei psychischen Erkrankungen oder vermiedene Wohnungslosigkeit. Zu den sozialen Gewinnen zählen die gesteigerten sozialen Teilhabemöglichkeiten, eine gestärkte gesellschaftliche Integration oder auch die Verhinderung erneuter Straffälligkeit (Ansen et al., 2017; Ansen & Schwarting, 2015; Schruth et al., 2011 u.a.). Ferner begünstigt eine positive Erfahrung mit der Schuldenberatung generell mehr Vertrauen in Unterstützungsangebote, eine frühere Inanspruchnahme und Problembewältigung; dahingegen eine negative Erfahrung das Gegenteil (Brackertz, 2014; Tonkens & Verplanke, 2013 u.a.).

Zusammenfassend lassen sich auf der Basis der analysierten Publikationen unterschiedlichste kurzfristige aber auch tiefgreifendere Wirkungen der Schuldenberatung belegen.

5 Fazit

Abschliessend lässt sich festhalten, dass der Rückgriff auf RE grosses Potential für die Erfassung von vielfältigen Wirkfaktoren, unterschieden nach Kontexten und Mechanismen, sowie Wirkungen enthält. Damit ist es gelungen, die mannigfachen Kontexte, die die Schuldenberatung mitbeeinflussen, aus den Publikationen mit heterogenen disziplinären Blickwinkeln herauszulesen und von den direkt im Beratungsprozess spielenden Mechanismen zu unterscheiden. Das daraus abgeleitete Wirkungsmodell zu Schuldenberatung macht KMO-Konfigurationen sichtbar und zeigt auf, inwiefern die Wirkungen auf der Mikroebene in Meso- und Makroebene eingebettet sind.

Auffällig ist die grosse Vielfalt an zahlreich beschriebenen Kontextfaktoren auf der Mikro-, Meso- und Makroebene. Auf der Mikroebene sind vielerlei individuelle Kontextfaktoren seitens Klient_in sowie Fachperson zu verzeichnen; komplex in ihrem Zusammen- und Einwirken auf die Schuldnerberatung. Verschiedene Ansatzpunkte für eine optimale Angebotsgestaltung offenbaren sich auf der Mesoebene, insbesondere die Bedeutung der Klientenorientierung, Zugänglichkeit, Zusammenarbeit, Finanzierung, Standards oder Mitarbeitenden. Auf der Makroebene entscheidend sind die diversen Stakeholder sowie die Einbettung der Schuldnerberatung in das gesellschaftliche, soziale, wirtschaftliche und regionale Umfeld. Mechanismen auf der Mikroebene entpuppen sich als Zusammenspiel des Verhaltens und kognitiver Faktoren seitens Klient_in mit dem Handeln der Fachperson im Beratungsprozess. Eine Palette an kurz- und langfristigen Wirkungen lässt sich nachweisen. Das abgeleitete, übersichtliche Wirkungsmodell veranschaulicht mögliche KMO-Konfigurationen.

Diese systematische Literaturreview ist limitiert durch die Auswahl von vier Datenbanken, ergänzt mit wenig grauer Literatur, die Beschränkung auf englische und deutsche Publikationen und die gewählten Suchbegriffe. Die quantitative Detailanalyse stützt sich insbesondere auf das Vorkommen der generierten Kriterien in den Publikationen. Eine tiefergehende Untersuchung von Einzelfällen, des Zusammenwirkens der unterschiedlichen Faktoren und der Qualität der Publikationen muss in weiterführenden Analysen geleistet werden.

Die nächsten Schritte in der Studie WIFASO entwickeln die vorliegenden Erkenntnisse weiter. Die qualitativen Experteninterviews, die quantitative Onlinebefragung und das Delphi-Verfahren berücksichtigen die Einzelfallperspektive und die Sichtweise der Fachpersonen stärker. Derart kann das Zusammenspiel verschiedener Wirkfaktoren und Wirkungen, im Sinne von KMO-Konfigurationen nach RE, vertieft untersucht werden. Zusätzlich werden die vier ausgewählten Handlungsfelder verglichen. Die ausgefeilten Wirkungsmodelle und Empfehlungen sollen zum Ende der Praxis und Disziplin der Sozialen Arbeit für die Gestaltung professioneller und wirkungsvoller Beratungsprozesse sowie deren methodischer Evaluation nützlich sein.

Literatur

In der systematischen Literaturreview analysierte Artikel fett markiert (n = 48)

- Ali, P., O'Brien, L. & Ramsay, I. (2015). Financial counselling and the self-represented debtor in the Federal Circuit Court bankruptcy list: An analysis of a recent pilot service. *Insolvency Law Journal*, 23(4), 161-180.
- Ansen, H., Langer, A., Molle, J., Peters, S., Schwarting, F. & Vaudt, S. (2017). *Bericht zum Forschungsvorhaben. Herausforderungen moderner Schuldnerberatung*. Kiel: DISW Deutsches Institut für Sozialwissenschaft. Verfügbar unter: www.soziale-schuldnerberatung-hamburg.de/2017/ergebnisse-forschungsprojekt-herausforderungen-moderner-schuldnerberatung/
- Ansen, H. & Schwarting, F. (2015). Werthaltigkeit und Nachhaltigkeit von Sozialer Schuldner- und Insolvenzberatung. Eine Metastudie empirischer Arbeiten. *BAG-SB-Informationen*, 30(4), 163, 165-211. Verfügbar unter www.schuldnerberatung-berlin.de/zahlen-fakten/finanziell-wirtschaftliche-ergebnisse-von-schuldnerberatung/
- AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen* (PDF). Verfügbar unter www.avenirsocial.ch/publikationen/verbandsbroschueren/
- Barnes, M. C., Donovan, J. L., Wilson, C, Chatwin, J., Davies, R., Potokar, J. et al. (2017). Seeking help in times of economic hardship: Access, experiences of services and unmet need. *BMC Psychiatry* 17(84). doi:10.1186/s12888-017-1235-0
- Beck, C. (2003). *Anwaltschaft. Begriff und ethischer Auftrag am Beispiel der Caritas-Schuldnerberatung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Beyeler, M., Dungga, A., Imoberdorf, S., Urwyler, C., Walser, K. & Weissenfeld, K. (2016). *Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform*. Forschungsbericht 14/16. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.
- Bond, K. S., Chalmers, K. J., Jorm, A. F., Kitchener, B. A. & Reavley, N. J. (2015). Assisting Australians with mental health problems and financial difficulties: a Delphi study to develop guidelines for financial counsellors, financial institution staff, mental health professionals and carers. *Bmc Health Services Research*, 15(218). doi:10.1186/s12913-015-0868-2
- Brackertz, N. (2014). The Impact of Financial Counselling on Alleviating Financial Stress in Low Income Households: A National Australian Empirical Study. *Social Policy and Society*, 13(3), 389–407. doi:10.1017/S1474746413000511
- Brennan, C. & Gallagher, K. (2007). Consumer overindebtedness: a review of the quality of money advice services in Scotland. *International Journal of Consumer Studies* 31(6), 623–629. doi:10.1111/j.1470-6431.2007.00627.x
- Brülls, M. (2006). *Mediation in der Schuldnerberatung. Zur Vermittlung im Konflikt zwischen Schuldner und Gläubiger (Dissertation Technische Hochschule)*. Baden-Baden: Nomos (Nomos-Universitätschriften, Soziologie).
- Bundesamt für Sozialversicherungen BSV (2018). *Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut. Studien und Leitfäden*. Verfügbar unter www.gegenarmut.ch/studien
- Bundesrat (2018). *Ergebnisse des Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut 2014–2018. Bericht des Bundesrates zum Nationalen Programm sowie in Erfüllung der Motion*

- 14.3890 Sozialdemokratische Fraktion vom 25. September 2014. Bern: Der Bundesrat, Schweizerische Eidgenossenschaft. Verfügbar unter: <https://www.gegenarmut.ch/ueber-uns>
- Burrows, J., Baxter, S., Baird, W., Hirst, J., & Goyder, E. (2011). Citizens advice in primary care: A qualitative study of the views and experiences of service users and staff. *Public Health*, 125(10), 704-710. doi:10.1016/j.puhe.2011.07.002
- Busch, S. & Hansen, H. (2008). Psychisch krank und überschuldet - wer hilft wie? *Forum sozialarbeit + gesundheit*, 1, 39-41.
- Celsi, M., Wolfinbarger, N., Russel P., Dellande, S. & Gilly, M. C. (2017). Temptation's itch: Mindlessness, acceptance, and mindfulness in a debt management program. *Journal of Business Research*, 77, 81-94. doi:10.1016/j.jbusres.2017.03.002
- Chen, H. T. (1990). *Theory-driven evaluations*. Newbury Park, CA.
- Chen, H. T. & Rossi, P. H. (1983). Evaluating with sense. The theory-driven approach. *Evaluation Review* 7, 283-302.
- Collins, J. M. & Orton, M. (2010). Comparing Foreclosure Counseling Policies in the US and UK. *Journal of Comparative Policy Analysis*, 12(4), 417-438. doi:10.1080/13876988.2010.495509
- Despard, M. R. & Chowa, G. A. (2013). Training Social Workers in Personal Finance: An Exploratory Study. *Journal of Social Work Education*, 49(4), 689-700. doi:10.1080/10437797.2013.812895
- Ebli, H. (2007). Helfen ohne zu entmündigen. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 154(3), 101-103.
- Ekanem, I. (2013). Influences on the behaviour of black and minority ethnic (BME) communities towards debt and bankruptcy. *International Journal of Consumer Studies*, 37(2), 199-205. doi:10.1111/j.1470-6431.2012.01104.x
- Falconier, M. K. & Epstein N. B. (2011). Couples Experiencing Financial Strain: What We Know and What We Can Do. *Family Relations*, 60(3), 303-317. doi:10.1111/j.1741-3729.2011.00650.x
- Foss-Kelly, L. L., Generali, M. M. & Kress, V. E. (2017). Counseling strategies for empowering people living in poverty: The I-CARE Model. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 45(3), 201-213. doi:10.1002/jmcd.12074
- Fraisse, H. (2017). Households Debt Restructuring: The Re-default Effects of a Debt Suspension. *Journal of Law Economics & Organization*, 33(4), 686-717. doi:10.1093/jleo/ewx011
- Gabbay, M. B., Ring, A., Byng, R., Anderson, P., Taylor, R. S., Matthews, C. et al. (2017). Debt Counselling for Depression in Primary Care: an adaptive randomised controlled pilot trial (DeCoDer study). *Health Technology Assessment*, 21(35), vii-163. doi:10.3310/hta21350
- Gastiger, S. & Stark, M. (2012). *Schuldnerberatung – eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit*. Freiburg im Breisgau.: Lambertus-Verlag.
- Goode, J. (2012). Brothers are doing it for themselves?: Men's experiences of getting into and getting out of debt. *The Journal of Socio-Economics* 41(3), 327-335. doi:10.1016/j.socec.2012.02.001
- Griffiths, M. F., Baxter, S. M. & Townley-Jones, M. E. (2011). The Wellbeing of Financial Counselors: A Study of Work Stress and Job Satisfaction. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22(2), 41-53. doi:10.1016/j.socec.2012.02.001
- Haubrich, K. (2010). *Programme ergebnisorientiert planen und evaluierbar gestalten. Handreichungen zum logischen Modell*. München: Deutsches Jugendinstitut e.V..

- Haunberger, S. & Baumgartner, E. (2017). Wirkungsevaluationen in der Sozialen Arbeit mittels Realistic Evaluation: empirische Anwendungen und methodische Herausforderungen. Eine systematische Literaturreview. *Zeitschrift für Evaluation*, 16(1), 121-145.
- Herzog, K. (2015). *Schulden und Alltag. Arbeit mit schwierigen finanziellen Situationen und die (Nicht-)Nutzung von Schuldnerberatung*. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Kidger, J., Gunnell, D., Jarvik, J. G., Overstreet, K. A. & Hollingworth, W. (2011). The Association between Bankruptcy and Hospital-Presenting Attempted Suicide: A Record Linkage Study. *Suicide and Life-Threatening Behavior* 41(6), 676-684. doi:10.1111/j.1943-278X.2011.00063.x
- Kuhlemann, A. (2006). *Wirksamkeit von Schuldnerberatung Teil I. Empirische Untersuchungen zur Evaluation (Dissertation Universität Mainz)*. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.
- Mattes, C., Fabian, C. & Neukomm S. (2018). *Armut und Schulden in der Schweiz. Ansätze der Schuldenbewältigung und ihr Beitrag zur Armutsprävention und -bekämpfung*. Forschungsbericht 7/17. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.
- Münster, E., Rüger, H., Ochsmann, E., Alsmann, C. & Letzel, S. (2010). Überschuldung und Zuzahlungen im deutschen Gesundheitssystem – Benachteiligung bei Ausgabenarmut. *Gesundheitswesen*, 72(2), 67-76. doi:10.1055/s-0029-1214397
- Patel, A., Balmer, N. J. & Pleasence, P. (2012). Debt and disadvantage: The experience of unmanageable debt and financial difficulty in England and Wales. *International Journal of Consumer Studies*, 36(5), 556-565. doi:10.1111/j.1470-6431.2012.01121.x
- Pawson, R. & Tilley, N. (1997). An Introduction to Scientific Realist Evaluation. In E. Chelimsky & W. R. Shadish (Hrsg.), *Evaluation for the 21st Century: A Handbook* (S. 405-418). Thousand Oaks: Sage. doi:10.4135/9781483348896.n29
- Pohn-Weidinger, A. (2017). Akten und Fakten: Zur Konstruktion von Beweisen im Kontakt zwischen BürgerInnen und Behörden. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 42(3), 281-299. doi:10.1007/s11614-017-0269-3
- Rauscher, O., Mildenerger, G. & Krlev, G. (2015). Wie werden Wirkungen identifiziert? Das Wirkungsmodell. In C. Schober & V. Then (Hrsg.), *Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkungen sozialer Investitionen messen* (S. 41-58). Stuttgart: Schaeffer-Poeschel Verlag.
- Rüger, H., Löffler, I., Ochsmann, E., Alsmann, C., Letzel, S. & Münster, E. (2010). Psychische Erkrankung und Überschuldung. Psychische Erkrankung, soziale Netzwerke und finanzielle Notsituation bei Überschuldung. *Psychotherapie Psychosomatik Medizinische Psychologie*, 60(7), 250-254. doi:10.1055/s-0029-1202364
- Schlabs, S. (2006). Die Potenziale biografischer Methoden und Forschung für die Soziale Arbeit. *BAG-SB-Informationen*, 21(2), 39-44.
- Schruth, P., Schlabs, S., Müller, K., Stammer, C., Westerath, J. & Wolkowski, B. (2011). *Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis*. Weinheim: Juventa Verlag (Reihe Votum).
- Smail, D., Elison, S., Dubrow-Marshall, L. & Thompson, C. (2017). A Mixed-Methods Study Using a Non-clinical Sample to Measure Feasibility of Ostrich Community: A Web-Based Cognitive Behavioral Therapy Program for Individuals With Debt and Associated Stress. *Jmir Mental Health*, 4(2). doi:10.2196/mental.6809

- Stamp, S. (2012). The Impact of Debt Advice as a Response to Financial Difficulties in Ireland. *Social Policy and Society*, 11(1), 93-104. doi:10.1017/S1474746411000443
- Stepanikova, I., Powroznik, K., Cook, K. S., Tierney, D. K. & Laport, G. G. (2016). Exploring long-term cancer survivors' experiences in the career and financial domains: Interviews with hematopoietic stem cell transplantation recipients. *Journal of Psychosocial Oncology*, 34(1-2), 2-27. doi:10.1080/07347332.2015.1101040
- Thomsen, M. (2008). *Professionalität in der Schuldnerberatung. Handlungstypen im Vergleich (Dissertation Universität Hildesheim)*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Tonkens, E. & Verplanke, L. (2013). When Social Security Fails to Provide Emotional Security: Single Parent Households and the Contractual Welfare State. *Social Policy & Society*, 12(3), 451–460. doi:10.1017/S1474746413000110
- Townley-Jones, M., Griffiths, M. & Bryant, M. (2008). Chronic consumer debtors: the need for specific intervention. *International Journal of Consumer Studies*, 32(3), 204-210. doi:10.1111/j.1470-6431.2008.00666.x
- Trygged, S. (2012). Embedded counselling in advisory work with clients in debt. *Journal of Social Work Practice*, 26(2), 245-258. doi:10.1080/02650533.2011.610594
- Turunen, E. & Hiilamo, H. (2014). Health effects of indebtedness: a systematic review. *Bmc Public Health*, 14(489). doi:10.1186/1471-2458-14-489
- Unrath, M., Heins, E., Rüger, H., Löffler, K. I., Letzel, S. & Münster, E. (2008). Burnoutisiko bei Schuldnerberatern. Die Rolle von sozialer Unterstützung und Arbeitsbedingungen. *Arbeitsmedizin, Sozialmedizin, Umweltmedizin ASU, Zeitschrift für medizinische Prävention*, 43(7), 349-355.
- Volens, U. & Lilleholt, K. (2016). Consumer Insolvency Law in Estonia and Norway: Comparative Aspects. *European Review of Private Law*, 24(5), 759-789.
- Walbrühl, U. (2005). *Wirksamkeit von Schuldnerberatung Teil II. Zusammenhänge mit Ressourcen und Lerngeschichte der Klienten - Implikationen für die Praxis (Dissertation Universität Mainz)*. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.
- Watson, H. E. (2000). Multi-agency work in practice: The evaluation of a primary care-based mental health promotion project. *International Journal of Mental Health Promotion*, 2(3), 18-26. doi:10.1108/17465729200000018
- Westhorp, Gill (2014). *Realist Impact Evaluation. An Introduction*. Methods Lab Publication. London: Overseas Development Institute. Verfügbar unter www.odi.org/publications/8716-realist-impact-evaluation-introduction
- Woodhead, C., Khondoker, M., Lomas, R. & Raine, R. (2017). Impact of co-located welfare advice in healthcare settings: prospective quasi-experimental controlled study. *British Journal of Psychiatry*, 211(6), 388-395. doi:10.1192/bjp.bp.117.202713

Anhang

A: Wirkungsmodell Schuldenberatung: Literaturreview Detailauswertung nach RE inkl. Anzahl Publikationen mit Nennung(en) (n = 48)

KONTEXT

Mikroebene
➤ Klient*in (47)
Individuelle Merkmale (45) <ul style="list-style-type: none"> • Kognition (39) <ul style="list-style-type: none"> - Gefühle (30): Stress (24), Scham (17), Stolz (7) - Subjektive Wahrnehmung (25) - Selbst-/Sozialkompetenzen (25): Lernfähigkeit (18), Sozialkompetenz (10), Emotionsmanagement (9), Selbstreflexion (5) - Kenntnisse (23): Finanzen (17), Schuldenberatung (13), Recht (5), Sprache (3), Gesundheitssystem (1) • Soziodemografie (37): Gesundheit (32), Kultur/Ethnie/Religion (15), Geschlecht (11), Bildung (9), Alter (7) • Multiple Problemlagen (27)
Finanzsituation (39) <ul style="list-style-type: none"> • Einnahmen (31) • Schuldensituation (23) • Stimmungsrelevanz (23) • Ausgaben (20) • Sozialleistungen (15) • Kumulation (15) • Finanzielle Einschränkungen (13) • Wirtschaftliche Lage (7)
Arbeitssituation (28) <ul style="list-style-type: none"> • Einkommenshöhe (20) • Arbeitslosigkeit (19) • Arbeitsplatzsituation (11): Arbeitsverhältnis (7), Selbstständigkeit (6), Funktion (5) • Arbeitsfähigkeit (6)
Soziales Netz (28) <ul style="list-style-type: none"> • Beziehung zu Klient*in (24): Trennung (17), Wohnverhältnisse (13), Elternschaft (12), Beziehungsqualität (11), Budgetrelevanz (9), Reden über Probleme (4), verheiratet (1), Verlust (1) • Interaktion Klient*in (16): Alleinstehend/Isolation (11), soziale Aktivitäten (6), Stimmungsrelevanz (5), Reden über Probleme (4), Nachbar-/Gemeinschaft (3) • Eigenschaften Angehörige (16) <ul style="list-style-type: none"> - Verhalten (15): Emotionale Unterstützung (47), materielle Unterstützung (7), Triage (5), Zusammenarbeit mit Beratungsstelle (4), Beeinflussung (3) - Kenntnisse (4)
Wohnsituation (15) <ul style="list-style-type: none"> • Form/Finanzierung (11) • Wohnungslosigkeit (9) • Wohnlage (3) • Umzug (2)
➤ Fachperson (21)
• Haltung/Selbst-/Sozialkompetenzen (16): Offenheit/Verstehen (9), Motivation/Engagement/Interesse (8), Kommunikationskompetenzen (7), selbstreflektiert (6), Empathie (5), kulturelle Kompetenzen (3), Authentizität (2), besonnen (1), Professionsverständnis (1) <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse (15): Ressourcenorientierung/-erschließung (10), Fach (9), Wissensvermittlung (7), Gesprächsführung (6), psychosoziale Beratung (5), systemische Beratung (4), Empowerment (4), spezielle Modelle (4), Bürokratie (3), Handlungs-/Lösungsorientierung (3), Prozessberatung (2), Casemanagement (2), Fremdsprachen (2), psychische Probleme (2), Krisenintervention (1) • Arbeitsplatz (13): Arbeitsbelastung (9), Qualifikation (6), Peeraustausch (3), politische Aktivität (3), Lokalität (2), Abhängigkeit System (2), Auslegung unterschiedlicher Ansprüche (2), Unterstützung Vorgesetzte/Einbezug (1), wenig Karriereaussichten (1), Erfahrung (1), Vernetzung (1), Verhandlung mit Finanzierenden (1), Öffentlichkeitsarbeit (1) • Geschlecht (1)

Mesoebene

➤ Institutionelles (46)

- Organisationsmerkmale (42)
 - Klientenorientierung (36): Individualität/Ganzheitlichkeit (27), Zielgruppe(n) (18; psychische Krankheiten [8], Niedrigeinkommen [6], Einkommen [2], geschlechtsspezifisch [4], Alleinerziehende Mütter [2], Chronische Schuldner*innen [1]), Lebensweltorientierung (18), Selbstwirksamkeit (14), Vertraulichkeit (10), Verständlichkeit (6)
 - Zugänglichkeit (31): Niedrigschwelligkeit (18), Limitierung (18), sektorübergreifend (14), frühestmöglich (9), Bekanntheit (8), Auslöser (5)
 - Vernetzung/Zusammenarbeit (31)
 - Finanzierung (16): Ressourcenmangel (15), Komplexität (3), Wirtschaftlichkeit (3), Zusatzfinanzierung (1)
 - Aufsicht/Standards (16)
 - Mitarbeitende (13): Ausbildung (12), Unterstützung (5), Arbeitsbedingungen (3)
 - Qualitätssicherung (9)
 - Trägerschaft/Anbieter*in (8)
 - Historische Entwicklung (7)
 - Peerorganisationen (5)
- Beratungsangebot (37): Informationsvermittlung (25), Schulden-/Budgetmanagement (24), anwaltschaftlich/vermittelnd (24), emotionale Unterstützung (20), Einnahmen verbessern (16), materielle Existenzsicherung (12), Qualitätsunterschiede (5), Nachbetreuung (1)
- Zusammenwirken (25): Institutionelle Kooperation (16), Ausgestaltungsmerkmale aufgrund Zusammenspiel Kontextfaktoren (14), ganzheitliche/prozesshafte Schuldenberatung (13)
- Zusatzaufgaben (15): Öffentlichkeitsarbeit (11), politische Aktivität (10)

Makroebene

➤ Umwelt (46)

- Stakeholder (46)
 - Gläubiger*in (35): allgemein (21), Bank (18), Kreditinstitut (17), Verkauf (9), Staat (5), Vermieter*in (3), Privatpersonen (1)
 - Divers: Regierung (29), Sozialstaat (23), Recht (22), Politik (19), Gemeinde (18), Gesundheitsbereich (16), NGO (13), Inkassounternehmen (12), Fachstellen (11), Bildungsinstitution (8), Arbeitsmarkt (7), Medien (6), Transport (3), Kinderbetreuung (2), Konkurrenz (2), Arbeitgeber*in (1)
- Gesellschaft (26)
- System (25)
- Wirtschaftliche Lage (17)
- Region (13)

MECHANISMUS

➤ Klient*in (39)

- Finanzielles Verhalten (26)
- Entscheidung/-sfähigkeit (19)
- De-/Motivation (17)
- Vertrauen (15)
- Kooperation (11)
- Inanspruchnahme (7)
- Erwartungen an Beratung (4)

➤ Fachperson (22)

- Triage/Zusammenarbeit (14)
- Klientenorientiert/flexibel (12)
- Emotionale Unterstützung/Krisenintervention (12)
- Komplexität (9)
- Partizipation Klient*in (9)
- Beziehungsaufbau/-gestaltung (8)
- Spielraum/Willkür (7)
- Kompensationsleistungen (5)
- Vertraulichkeit/Datenschutz (3)
- Erreichbarkeit (1)

OUTCOME

➤ Outcome (32)

- Finanziell-wirtschaftlich (26)
- Psychosozial (22)
- Lernen und Kompetenzen (20)
- Information und Wissen (19)
- Zugang (16)
- Sekundärfolgen (14)

Departement Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement

Pfingstweidstrasse 96
Postfach 707
CH-8005 Zürich

Telefon +41 58 934 89 22
ism.sozialarbeit@zhaw.ch
www.zhaw.ch/sozialarbeit